Prévention de la violence en milieu de travail

2e édition revue et enrichie

Produit par le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

CCHST

Appels d'urgence

Ambulance

Pompiers

Police

Centre antipoison

Médecin

Numéro de téléphone d'urgence de l'entreprise

duit par le

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
Hamilton, Ontario, Canada

© CCHST 2004

104-05910/

Prévention de la violence

en milieu de travail

2e Édition

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST)

Publié en 2004

P01-3F
ISBN 0-660-18472-9
Numéro de catalogue MAS CC273-2/04-3E

Canada 10,00 $ plus TPS
É.-U./autres 10,00 $ EU
(Les prix peuvent être modifiés sans préavis)

© CCHST, 2004

Les cinq règles élémentaires de la prévention de la violence

1. **Préparez-vous; évaluez les risques.**
2. **Fiez-vous à votre instinct.**
3. **Soyez prêt à réagir.**
4. **Conservez votre calme.**
5. **Rapportez tous les incidents.**

Renseignements personnels

Ce livret appartient à :

Nom _____

Compagnie _____

Poste _____

Adresse _____

Téléphone _____

Objectifs

Le présent guide vous aidera à mettre au point un programme de prévention de la violence en milieu de travail. Les conseils qu'il renferme vous serviront de guide sur les points suivants :

- Identifier les facteurs de risque.
- Formuler une politique de prévention.
- Effectuer une évaluation des risques.
- Élaborer un programme de prévention détaillé.
- Établir des procédures de rapport et d'enquête sur les actes de violence.
- Établir un plan de gestion des incidents graves.
- Prévoir des services d'aide aux victimes.
- Effectuer un suivi des incidents et en tirer des leçons.
- Élaborer un programme de formation.
- Connaître la réglementation pertinente.

Portée

Le présent guide vise à faciliter l'élaboration et la mise en oeuvre d'un programme de prévention de la violence adapté au milieu de travail. Il constitue une documentation pratique à distribuer aux employés qui assistent à des séances de formation.

Ce guide ne traite pas des besoins spécifiques des agents de police ou de sécurité, des gardiens de prison ou des autres travailleurs dont la profession consiste à gérer des situations ou des gens de poser un acte de violence.

Public visé

Ce guide s'adresse à quiconque désire s'informer sur la violence en milieu de travail et les moyens de la prévenir. Il est particulièrement utile pour les gens qui participent à l'élaboration et à la mise en oeuvre des programmes de prévention de la violence en milieu de travail.

omment utiliser ce guide

L'information que renferme ce guide a été organisée pour faciliter l'élaboration d'un programme de prévention de la violence adapté à chaque genre d'emploi dans les divers secteurs de la main-d'oeuvre. C'est pourquoi il est divisé selon les éléments de programme à considérer (p. ex. « Employé travaillant seul ») plutôt que par professions (p. ex. « préposé de station-service ») ou par secteur (p. ex. « vente au détail »).

La Section I décrit la façon d'établir un programme de prévention complet. Certains aspects seront plus ou moins pertinents, selon les facteurs suivants :

- risque de violence dans votre entreprise
- taille de votre entreprise
- prescriptions de la loi dans votre région administrative

Il y a par ailleurs des mesures minimales de prévention de la violence en milieu de travail que tous devraient adopter, notamment faire sa propre évaluation des risques et rédiger une politique appropriée en la matière.

Après avoir fait votre évaluation des risques de violence dans votre milieu de travail, tel que décrit dans la Section II.1, vous pourrez faire une liste prioritaire des situations ou circonstances qui présentent un risque particulier pour vous et vos compagnons de travail. À partir de cette liste, vous pourrez consulter les sections appropriées du présent guide, soit « Prévention de la violence en milieu de travail » et « Comportement en cas de violence en milieu de travail ». C'est votre connaissance du milieu qui vous permettra d'adopter les mesures de prévention les plus appropriées dans votre cas. Le tableau suivant indique certains facteurs de risque souvent rattachés à des professions particulières.

	Chef / superviseur	Employés de dépanneurs	Soignants à domicile	Agents d'immeuble	Employés de bureau	Bibliothécaires	Enseignants
Conception du lieu de travail							
Sécurité de l'immeuble	•	•			•	•	•
Visiteurs	•				•		•
Zones d'attente	•			•	•		
Surveillance naturelle	•	•			•	•	•
Surveillance et dispositifs électroniques	•	•	•	•	•	•	•
Disposition des lieux de travail	•	•			•	•	•
Conception du stationnement	•	•	•	•	•	•	•
Situations de travail et interactions							
Prévention des vols	•	•					
Maniement d'argent		•					
Dépôt bancaire		•					
Employé travaillant seul		•	•	•	•	•	•
Travail hors du lieu habituel			•	•			
Travail après les heures normales	•	•	•	•	•	•	•
Travail avec des jeunes						•	•
Travail avec des patients			•				
Gestion du changement en milieu de travail	•						
Interruption d'un comportement inacceptable	•	•	•	•	•	•	•
Préparation d'une rencontre pouvant susciter un acte de violence	•						
Gestion des cessations d'emploi	•		•	•	•	•	•
Menaces proférées contre un employé	•						
Harcèlement électronique							
Harcèlement avec menaces	•	•	•	•	•	•	•
Déplacements reliés au travail							
Sécurité de la marche à pied		•	•	•	•	•	•
Sécurité en automobile	•		•	•			
Sécurité dans les stationnements	•	•	•	•	•	•	•
Sécurité dans les transports en commun			•				
Sécurité en voyage	•		•	•	•		
Sécurité dans les hôtels	•				•		

Table des matières

Section I **Introduction**

1. *Qu'est-ce que la violence en milieu de travail?* 2
2. *Pourquoi la violence en milieu de travail est-elle une question importante?* 4
3. *Quels sont les facteurs qui augmentent le risque de violence en milieu de travail?* 5
4. *Quels devraient être les termes d'une politique de prévention de la violence en milieu de travail?* 7

Section II **D'un programme de prévention de la violence en milieu de travail** ..

1. Comment évaluer le risque de violence en milieu de travail 10
2. Mise au point de mesures préventives 15
3. Rapports et enquêtes sur la violence en milieu de travail 16
4. Établissement d'un plan d'intervention en cas d'urgence 19
5. Fournir un soutien aux victimes 21
6. Suivi des actes de violence 24
7. Formation et éducation sur la violence en milieu de travail 26
8. Révision du programme 28
9. Recours aux ressources communautaires 29

Section III **Prévention de la violence en milieu de travail**

1. Signes précurseurs 33
   - *Signes physiques pouvant annoncer un acte de violence* 33
   - *Signes caractéristiques d'un employé perturbé* 34
   - *Signes précurseurs pouvant annoncer un acte de violence* 36
   - *Caractéristiques communes des actes de violence entre employés* 38
2. Sécurité personnelle 39
   - *Préparation aux situations d'urgence* 39
   - *Faire confiance à vos instincts* 40
   - *Contact avec des étrangers* 41
   - *Sécurité dans les ascenseurs* 42
3. Conception des lieux de travail 43
   - *Sécurité des bâtiments* 43

Visiteurs ... 45
Aires d'attente ... 46
Surveillance naturelle ... 48
Surveillance et dispositifs électroniques ... 49
Disposition des lieux de travail ... 51
Conception des terrains de stationnement ... 53
4. Situations de travail et interactions ... 55
Prévention des vols ... 55
Maniement d'argent comptant ... 57
Dépôts bancaires ... 58
Employé travaillant seul ... 59
Travail hors du lieu habituel ... 61
Travail après les heures normales ... 66
Travail avec des jeunes ... 68
Travail avec des patients ... 71
Gestion du changement en milieu de travail ... 74
Modification d'un comportement inacceptable ... 76
Gestion des cessations d'emploi ... 81
Préparation d'une rencontre pouvant susciter un acte de violence ... 79
Menaces proférées contre un employé ... 84
Harcèlement électronique ... 86
Harcèlement avec menaces ... 90
5. Déplacements reliés au travail ... 91
Sécurité de la marche à pied ... 91
Sécurité en automobile ... 93
Sécurité dans les terrains de stationnement ... 96
Sécurité dans les transports en commun ... 98
Sécurité en voyage ... 100
Sécurité dans les hôtels ... 102

Section IV Comportement en cas de violence en milieu de travail

1. Rapports avec une personne possiblement violente ... 106
Conseils sur la communication orale ... 106
Conseils sur la communication non verbale ... 108
Conseils sur la résolution de problèmes ... 109
2. Interruption d'un comportement inacceptable ... 112
3. Réaction au harcèlement ... 113
4. Appel téléphonique offensant ou injurieux ... 116
5. Réaction au harcèlement électronique ... 118
6. Appel d'un service d'urgence ... 121

7. Réaction à une agression physique 122
8. Réagir à une prise d'otage 123
9. Réaction à un vol qualifié 125
10. Réaction en cas d'alerte à la bombe 127
11. Retraite en zone de refuge 129
12. Procédures d'évacuation d'urgence 130

Section V **Conclusions**

Votre entreprise est-elle préparée? 134

Erreurs souvent commises concernant les cas de violence 134

Section VI **Réglementation sur la santé et la sécurité au travail**

1. Canada 136
2. États-Unis 142
3. Sources de renseignements et de conseils juridiques 145

Section VII **Principaux ouvrages consultés pour la rédaction du présent guide** 154

Section VIII **Annexes**

1. Exemple d'un questionnaire d'évaluation des risques 158
2. Exemple d'une formule d'inspection 160
3. Exemple d'une formule de déclaration 170

Introduction

1. Qu'est-ce que la violence en milieu de travail?
2. Pourquoi la violence en milieu de travail est-elle une question importante?
3. Quels sont les facteurs qui augmentent le risque de violence en milieu de travail?
4. Quels devraient être les termes d'une politique de prévention de la violence en milieu de travail?

1. Qu'est-ce que la violence en milieu de travail?

Bien des gens pensent à des actes de violence physique lorsqu'il est question de violence en milieu de travail, mais nous donnons ici à ce terme un sens beaucoup plus large qui comprend toute situation de travail où une personne est maltraitée, menacée, intimidée ou agressée, qu'elle soit ou non assaillie. Il peut donc être question de :

- **comportement menaçant** – montrer son poing, lancer ou détruire des objets;
- **menaces verbales ou écrites** – toute expression d'une intention de faire du mal à quelqu'un, notamment :

  menaces directes – énoncé clair et explicite indiquant une intention de faire du tort, p. ex. « Tu vas me payer cela »;

  menaces conditionnelles – p. ex. « Si tu ne me laisses pas tranquille, tu vas le regretter »;

  menaces déguisées – ordinairement accompagnées de langage gestuel ou de comportements indiquant clairement qu'une personne entend faire du tort à quelqu'un, p. ex. « Crois-tu que donner une bonne râclée au patron, ça ferait de la peine à quelqu'un? »;
- **harcèlement** – tout comportement visant à inquiéter ou perturber quelqu'un (notamment par des allusions sexuelles, religieuses ou raciales) ou à produire de la contrainte ou de la peur;
- **langage abusif** – y compris les jurons, les injures et le langage méprisant;
- **atteintes physiques** – frapper quelqu'un de la main ou du pied, le pousser, le bousculer ou inciter un chien à l'attaque.

Formes de violence en milieu de travail	
rumeurs	*vol*
jurons	*agression physique*
langage abusif	*violence pschologique*
mauvais tours	*accidents reliés à la colère*
disputes	
dommages matériels	*viol*
vandalisme	*incendie volontaire*
sabotage	*meurtre*
bousculade	

Les auteurs de violence en milieu de travail peuvent être	
des compagnons de travail	*des patients*
des superviseurs	*des étudiants*
des gestionnaires	*des membres du grand public*
des clients	*des intrus*
des hôtes	*des personnes-ressources*

La violence reliée au travail peut être exprimée en dehors du cadre de travail, par exemple à des conférences, des foires commerciales, des rencontres sociales ou au domicile d'un client. Elle peut même se manifester ailleurs que dans l'exercice de la profession en question. Un travailleur social, à qui un client téléphone à la maison pour lui faire des menaces, est victime de violence en milieu de travail.

Dans les administrations où la prévention de la violence en milieu de travail est encadrée par une réglementation, une définition de ce terme est ordinairement adoptée. Il est bon de consulter toute réglementation pertinente pour voir quels sont les détails qui s'appliquent particulièrement à votre lieu de travail.

2. Pourquoi la violence en milieu de travail est-elle une question importante?

La violence est une question qui touche tous les secteurs de l'entreprise et toutes les professions.

Elle affecte la sûreté et la sécurité de tous les employés et propriétaires d'entreprise.

Elle a de graves conséquences sur le plan personnel à cause de la souffrance physique et morale des victimes, de leurs familles et de leurs compagnons de travail.

Elle fait l'objet d'une réglementation à l'étude ou déjà en vigueur dans bien des administrations.

Elle donne mauvaise figure aux entreprises, entraînant des difficultés dans les domaines suivants :

- recrutement, formation et rétention de personnel;
- moral
- relations employeurs-employés
- fidélité des clients

Elle occasionne des coûts élevés pour les employeurs, notamment :

- absentéisme accru
- congés de maladie plus fréquents
- perte de productivité
- réduction de la rentabilité
- roulement du personnel
- primes d'assurance plus élevées
- cotisations plus élevées pour l'indemnisation des travailleurs

3. Quels sont les facteurs qui augmentent le risque de violence en milieu de travail?

Il y a des procédés, des situations et des interactions qui exposent les travailleurs à un plus grand risque de violence.

- travailler avec le public
- manier de l'argent, des objets de valeur ou des médicaments (p. ex. caisse, banque et bureau de poste, pharmacie)
- inspecter ou faire respecter la loi (p. ex. fonctionnaires)
- donner des services, des soins, des conseils ou de la formation (p. ex. santé, services sociaux, enseignement)
- travailler avec des gens instables ou susceptibles (p. ex. santé, services sociaux, droit criminel)
- travailler dans les débits d'alcool (p. ex. hôtellerie)
- travailler seul ou en petit nombre (p. ex. marchands, agents d'immeuble)
- travailler au niveau de la collectivité (p. ex. visites à domicile)
- avoir un lieu de travail mobile (p. ex. chauffeur de taxi)
- traverser des changements importants au travail (p. ex. grève, compression de personnel, prise de contrôle)

Certaines professions semblent plus exposées au risque de violence en milieu de travail.

- soins de santé
- services correctionnels
- services sociaux
- enseignement
- inspecteurs d'habitation
- travaux publics
- commerce au détail

Le risque de violence est plus grand à certains temps du jour, de la nuit ou de l'année :

- tard le soir ou aux petites heures du matin
- à certains moments du jour, de la semaine, du mois ou de l'année
  - rapports d'impôts
  - échéance des comptes de services publics
  - temps des fêtes où le commerce en détail est achalandé
  - vendredi et samedi soir dans les débits d'alcool
  - jours de paye
- périodes commerciales ou administratives où le stress devient intense
  - distribution des bulletins et entrevues avec les parents
  - évaluation du rendement
  - négociation de contrat

Le risque de violence peut être accru par l'emplacement d'un lieu de travail.

- près des immeubles ou entreprises où le risque de violence est élevé, p. ex. bars, banques, certains centres de services sociaux
- à des endroits où peuvent accidentellement se trouver des personnes portées à la violence, au crime ou à la consommation de stupéfiants
- dans des zones où l'activité industrielle ou criminelle est intense
- à l'écart de tout autre immeuble ou habitation

4. Quels devraient être les termes d'une politique de prévention de la violence en milieu de travail?

Chaque entreprise devrait avoir une politique de prévention de la violence en milieu de travail formulée par les employeurs et les employés. L'objectif d'une telle politique est d'énoncer clairement l'engagement de la direction en matière de prévention de la violence et de donner un aperçu du programme adopté par l'organisme à cette fin.

La politique doit définir clairement les paramètres d'un comportement acceptable et elle doit préciser les mesures à prendre pour corriger rapidement la situation. La politique doit viser les membres de la direction, les employés, les clients, les entrepreneurs indépendants et toute autre personne traitant avec l'organisme.

Comment rédiger une politique de prévention de la violence en milieu de travail.

Définissez ce que vous voulez dire par violence en langage précis et concret.

Donnez des exemples clairs des comportements inacceptables (menaces orales ou écrites, harcèlement, intimidation ou agression physique) et des mesures de sécurité à prendre dans certaines conditions de travail (travail tard le soir, employé travaillant seul).

Énoncez clairement l'attitude de votre organisme envers la violence en milieu de travail et son engagement en matière de prévention dans ce domaine.

Expliquez précisément quelles seront les conséquences des menaces ou des actes de violence, par exemple :

Au sein d'une entreprise, dans quelle situation adresser des réprimandes orales ou écrites, imposer un congé temporaire ou permanent, muter un employé ou avoir recours à la loi.

Dans les services au public (p. ex. bibliothèque, centre récréatif), à quel moment adresser des réprimandes, refuser les services temporairement ou en permanence, ou avoir recours à la loi.

Exposez les grandes lignes du processus d'élaboration des mesures de prévention.

Encouragez tous les intéressés à signaler les cas de violence actuels ou éventuels.

Décrivez la marche à suivre pour déclarer les incidents et précisez à qui les employés doivent s'adresser.

Donnez l'assurance qu'il n'y aura pas de représailles lorsque des incidents sont déclarés.

Exposez le procédé d'enquête et de règlement des plaintes.

Décrivez comment l'information concernant les risques de violence sera communiquée aux employés.

Engagez-vous à fournir des services de soutien aux victimes de violence.

Offrez un programme d'aide aux employés (PAE) confidentiel pour ceux qui désirent résoudre des problèmes personnels.

Engagez-vous à assurer la formation nécessaire sur la prévention de la violence aux différents échelons de votre entreprise.

Engagez-vous à contrôler et à réviser régulièrement la politique de prévention de la violence.

Citez la réglementation applicable en la matière.

Après avoir mis au point votre politique de prévention de la violence :

Donnez des séances de formation sur cette politique.

Assurez la diffusion de la politique à tous les niveaux : gestion, supervision, travailleurs, clients, patients, visiteurs; tous doivent connaître votre politique.

Considérez l'inclusion de votre politique de prévention de la violence dans la convention collective.

Mise au point d'un programme de prévention de la violence en milieu de travail

1. Comment évaluer le risque de violence en milieu de travail
2. Mise au point de mesures préventives
3. Rapports et enquêtes sur la violence en milieu de travail
4. Établissement d'un plan d'intervention en cas d'urgence
5. Prestation de soutien aux victimes
6. Suivi des incidents
7. Formation et éducation sur la violence en milieu de travail
8. Révision du programme
9. Recours aux ressources communautaires

1. Comment évaluer le risque de violence en milieu de travail

Pour prévenir efficacement la violence en milieu de travail, il faut connaître la situation spécifique de votre entreprise. À cette fin, il faudra tenir une évaluation des risques et des problèmes actuels. En travaillant ensemble, les travailleurs et la direction sont mieux placés pour reconnaître leurs problèmes existants ou éventuels.

Évaluez les antécédents de violence dans votre propre lieu de travail.

Demandez aux employés quelle est leur expérience personnelle et s'ils sont inquiets de leur propre sécurité ou de celle des autres.

Renseignez les employés pour les sensibiliser à la question de la violence et pour les aider à reconnaître les situations ou les incidents qui doivent être signalés.

Insistez sur l'importance non seulement des actes de violence effectivement commis, mais aussi de ceux qui ont été évités de justesse et des menaces réelles ou virtuelles.

Questionnez chaque employé.

Faites des entrevues et utilisez des questionnaires ou des listes de contrôle.

Faites enquête au sein des différents quarts de travail, le cas échéant, et voyez si les résultats suivent des tendances différentes.

Formez des petits groupes de discussion pour générer un plus grand nombre d'idées.

Faites connaître les résultats de votre enquête. Il se pourrait que cela fasse penser à d'autres situations ou incidents pertinents.

Étudiez les cas de violence en consultant :

- les rapports d'incidents existants
- les dossiers de premiers soins
- les dossiers du comité santé sécurité.

Vérifiez comment les facteurs de risque de violence identifiés s'apliquent à votre cas.

- procédés, situations ou interactions (employé travaillant seul ou avec le public, maniement d'argent, etc.)
- genre de profession
- temps du jour, de la nuit, de l'année
- emplacement

(Voir les détails de chaque facteur de risque à la Section I.3)

Inspectez visuellement votre milieu de travail et le travail qui s'y déroule. Vérifiez les points ci-après :

- conception et disposition du local
- aspects administratifs (p. ex. politique concernant les visiteurs)
- pratiques de travail

Les conseils sur la prévention présentés à la Section III du présent guide vous donneront une idée de ce qu'il faut observer au cours d'une inspection.

Vous trouverez un exemple de formules d'inspection dans les annexes.

Évaluez les antécédents de violence dans des milieux de travail semblables au vôtre.

Vous pouvez procéder de diverses façons en obtenant de l'information des sources suivantes :

- votre assureur
- les associations d'assurance régionales et nationales
- votre commission des accidents du travail
- votre bureau régional de santé sécurité au travail
- les services policiers de votre région
- votre syndicat

Demandez les conseils d'un expert en sécurité de votre région.

Consultez des publications pertinentes, y compris les revues spécialisées de votre industrie.

Communiquez avec vos comités de sécurité régional et national.

Communiquez avec les associations de prévention du crime de votre province, votre état ou l'équivalent.

Consultez votre association professionnelle ou commerciale.

Collectionnez des articles de journaux ou de revues sur la violence dans votre industrie.

Communiquez avec les autorités législatives pour savoir quels sont les textes réglementaires visant la prévention de la violence dans votre entreprise.

Consultez la Section VI pour obtenir des renseignements généraux sur la réglementation concernant la prévention de la violence en milieu de travail au Canada et aux États-Unis.

Organisez et analysez l'information que vous avez recueillie.

Cherchez des tendances. Identifiez les professions et les emplacements qui présentent le plus de risques.

Combien d'actes de *violence* ont été déclarés ou documentés dans votre milieu de travail ou dans des milieux connexes?

Combien de *situations potentiellement violentes* (p. ex. des menaces) ont été documentées ou déclarées dans votre milieu de travail ou dans des milieux connexes?

Quels sont les employés ou les professions qui semblent exposés à un risque de violence effective ou potentielle plus important du point de vue de la fréquence ou de la gravité?

Combien d'incidents présentaient les aspects suivants?

- langage abusif ou menaces
- comportement physique menaçant
- harcèlement

Y a-t-il des emplacements où les actes de violence semblent plus fréquents?

Y a-t-il un moment de la journée, du mois ou de l'année où les actes de violence semblent plus fréquents?

Définissez le niveau de risque pour chaque groupe d'employés.

Risque élevé – Un ou plusieurs facteurs placent souvent l'employé en situation de risque, ou le risque de violence est grave.

Risque modéré – L'employé n'est pas aussi fréquemment exposé au risque, ou celui-ci est moins grave.

Risque faible – L'employé est rarement ou n'est jamais exposé au risque, ou le risque est minime.

Consignez les résultats de votre évaluation.

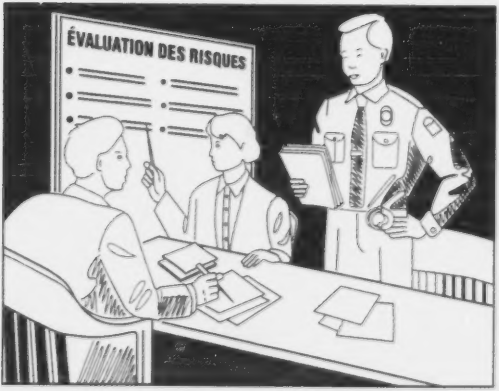
Utilisez ce document pour mettre au point un programme de prévention et pour formuler des recommandations spécifiques visant à réduire le risque de violence dans votre milieu de travail.

Révisez régulièrement votre évaluation des risques.

Prévoyez des réévaluations régulières, par exemple chaque année.

Faites une nouvelle évaluation des risques s'il se produit un changement important dans votre milieu de travail, par exemple :

- au niveau des opérations : nouveau quart de travail, opérations combinées
- un réaménagement physique
- ajout d'une unité fonctionnelle
- augmentation ou diminution importante du nombre d'employés
- changement dans l'environnement local ou dans la nature des services ou des entreprises environnantes
- réinstallation ou relogement du lieu de travail



Révisez régulièrement votre évaluation des risques.

2. Mise au point de mesures préventives

Au cours de votre évaluation, vous aurez découvert quels sont les principaux risques à surveiller dans votre milieu de travail. L'étape suivante consiste à mettre au point des mesures spécifiques pour éliminer ou réduire ces risques autant que possible. Les mesures préventives comprennent la formation et l'éducation ainsi que l'amélioration de l'aménagement, des méthodes de travail et des pratiques administratives.

Utilisez la Section III du présent guide comme point de départ. Vous y trouverez de nombreux conseils pratiques pour faire obstacle à la violence en milieu de travail. Ce n'est pourtant là qu'un point de départ. Les programmes de prévention de la violence les plus efficaces sont élaborés lorsqu'il existe un partenariat entre les employés et les employeurs. En combinant vos efforts, votre connaissance du milieu et les renseignements réunis dans ce guide, vous préparez le programme de prévention de la violence le mieux adapté à votre milieu de travail.

Les conseils sur la prévention donnés dans le présent guide sont aussi complets que possible. Vous en trouverez que vous observez déjà, alors que d'autres vous sembleront dépasser vos besoins. Choisissez les mesures qui vous semblent les plus appropriées, selon votre connaissance de la situation dans laquelle vous vous trouvez. Si vous n'êtes pas certain, songez à implanter votre programme de prévention à titre d'essai ou sur une petite échelle.

Revoyez les conseils de prévention si un nouveau risque ou un acte de violence survient dans votre milieu de travail. Une mesure de prévention qui ne vous semblait pas pertinente ou appropriée par le passé pourrait maintenant vous être utile.

Faites connaître les résultats de votre évaluation des risques et votre plan de prévention à tous les employés.

Expliquez les risques qui ont été repérés.

Décrivez les changements à apporter.

Expliquez comment ces changements sont censés prévenir la violence en milieu de travail.

Insistez sur les aspects positifs et préventifs de votre programme.

3. Rapports et enquêtes sur la violence en milieu de travail

Chaque milieu de travail devrait adopter un système visant à documenter les actes de violence réels ou possibles, de déclarer les incidents et de faire enquête.

Rapports sur la violence en milieu de travail

Tous les actes de violence et les menaces doivent être déclarés, qu'il s'agisse de harcèlement verbal ou écrit, ou de violence physique. Les employés doivent se sentir libres de déclarer les actes de violence sans craindre d'être critiqués, jugés, punis ou privés de leur intimité.

La teneur du rapport doit être la suivante :

- information sur la victime
- information sur le présumé coupable
- description de l'interaction professionnelle
- détails sur l'incident, notamment
  - description des faits
  - endroit où l'incident a eu lieu
  - suites de l'incident
- information sur les témoins de l'incident
- autre information pertinente (facteurs incitatifs, faits pertinents entourant l'incident, mesures préventives ou correctives proposées)
- information exigée par les règlements applicables à votre lieu de travail.

Selon les besoins de votre organisme, vous devriez considérer la mise au point d'une formule visant à faciliter la déclaration des actes de violence. Un exemple de formule de déclaration est donné dans les annexes.

La déclaration doit faire mention de la personne à qui elle est adressée et de la personne qui est responsable de faire enquête sur l'incident. Les superviseurs et les employés doivent reconnaître l'importance de déclarer les incidents et savoir comment le faire.

Enquêtes sur la violence en milieu de travail

La crédibilité d'un programme de prévention de la violence dépend en partie de la rapidité et de l'efficacité des mesures prises après le signalement d'un acte violent. Il est donc très important pour votre organisme de décider d'avance qui fera enquête si un acte de violence se produit.

Selon la taille et la nature de votre entreprise, vous devriez considérer la mise en place d'une équipe d'intervention en cas d'acte de violence. Au sein de cette équipe pourraient être représentés :

- les travailleurs ou le syndicat
- la direction
- le service des ressources humaines
- le service de sécurité
- le programme d'aide aux employés
- les services du contentieux et des relations publiques

> La tenue d'une enquête sur la violence en milieu de travail peut avoir des suites juridiques importantes. Elle devrait donc être confiée seulement à des personnes ayant les compétences, l'expérience et l'autorité voulues. Une formation spéciale est ordinairement nécessaire.

Les organismes qui n'ont pas de personne qualifiée sur les lieux devraient songer à faire appel à un service externe spécialisé dans les enquêtes sur les actes de violence déclarés.

Aussitôt qu'un acte de violence est signalé, il faut évaluer la gravité de l'incident en question.

S'il y a un danger imminent, mettez en oeuvre votre plan d'intervention en cas d'urgence. (Voir les conseils donnés à la Section II.4.)

S'il est possible qu'un acte criminel ait été commis, avisez la police immédiatement et obtenez des conseils sur les incidents qui doivent être déclarés immédiatement.

Dans bien des cas, il convient qu'un superviseur ou un membre de la gestion des ressources humaines réagisse à certains actes de violence (p. ex. remarques acerbes, mauvais tours). Toute personne ainsi appelée à intervenir doit avoir la formation voulue.

Dans les cas plus graves, il convient de confier l'enquête à une personne qualifiée et expérimentée en matière de violence en milieu de travail. Si vous ne disposez pas d'une telle personne au sein de votre organisme, un arrangement PRÉALABLE doit être pris avec un service externe en cas de besoin.

Dans un cas comme dans l'autre, l'enquête devra déterminer ce qui suit :

- Qu'est-il arrivé?
- Qui était présent?
- Où était-ce?
- Quand est-ce arrivé?
- Pourquoi est-ce arrivé?
- Comment est-ce arrivé?

Dans les cas où la police entre en cause, l'équipe d'intervention doit communiquer et collaborer avec les policiers de manière à ne pas entraver leur démarche.

Il est important que la personne chargée de l'enquête fasse preuve de justice et d'objectivité et qu'elle veille à ce que tous les principes juridiques et moraux soient respectés. Tous les employés concernés par l'enquête doivent être informés des résultats de celle-ci, mais il faut en même temps assurer la protection des renseignements personnels.

4. Établissement d'un plan d'intervention en cas d'urgence

Il est essentiel que vous ayez un plan spécifique indiquant clairement comment réagir en cas d'incident grave. Ce plan devrait être assez détaillé pour couvrir la plupart des incidents, mais facile à comprendre et à retenir.

Considérez les étapes suivantes dans l'élaboration de votre plan :

1. Décider comment assurer la sécurité des employés dans ce milieu de travail.
2. Définir des numéros de téléphone d'urgence et des codes ou des mots de passe internes qui peuvent servir pour alerter les agents de sécurité ou les autres travailleurs lorsque quelqu'un a besoin d'aide sur-le-champ.
3. Définir les circonstances dans lesquelles un centre de contrôle serait nécessaire et comment un tel centre serait créé.
4. Conférer la responsabilité de prendre des décisions à des personnes ayant les compétences et l'autorité nécessaires et nommer des suppléants capables d'agir en leur absence.
5. Fixer la marche à suivre dans diverses situations.
6. Donner la formation nécessaire sur la façon d'intervenir et de neutraliser des situations pouvant mener à la violence.
7. Indiquer la façon dont les superviseurs doivent réagir lorsque des actes de violence ou de harcèlement sont déclarés.
8. Donner des exemples de situations dans lesquelles vous feriez appel à des services d'urgence.

9. Identifier les personnes responsables de contacter les services d'urgence :
    - sécurité
    - police
    - secouristes
    - soutien aux victimes
    - autres secours externes
10. Donner des exemples de situations où vous devez trouver refuge en lieu sûr ou évacuer les lieux de travail.
11. Élaborer des plans de retraite en lieu sûr ou d'évacuation détaillés (voir les conseils donnés à la Section IV, articles 11 et 12).
12. Faire des exercices d'évacuation ou retraite en lieu sûr simulant des situations susceptibles de se produire dans votre milieu de travail.
13. Établir un système prévoyant la sécurité de tous les membres du personnel.
14. Établir les procédures suivantes :
    - premiers secours et soins médicaux
    - relations avec les secouristes et la police
    - rapports médicaux et juridiques
15. Établir des procédures pour assurer une gestion judicieuse des communications (p. ex. avec la famille de la victime, le personnel, la presse).
16. Fournir les plans des lieux de travail aux services de police et d'incendie.

La Section IV du présent guide renferme des conseils pratiques sur les interventions en cas de violence en milieu de travail.

5. Fournir un soutien aux victimes

Après un acte de violence, il est très important d'assurer immédiatement aux victimes, aux autres employés affectés et parfois aux familles des victimes, les services de consultation et de thérapie post-traumatique nécessaires. Les effets d'une crise peuvent être limités si les victimes reçoivent promptement l'attention voulue.

Les employés traumatisés peuvent avoir besoin de soutien affectif (p. ex. gestion du stress en cas de crise, relation d'aide post-traumatique), d'adaptation professionnelle ou de traitements médicaux. Votre organisme devrait prévoir des fournisseurs éventuels de ces services et une marche à suivre pour y faire appel en cas de besoin.

Les personnes susceptibles d'être touchées par un incident traumatique sont :

- les victimes
- les autres employés concernés (même dans d'autres lieux de travail)
- les témoins
- les premiers intervenants
- les familles
- toute autre personne touchée par le traumatisme

Les personnes affectées par un acte de violence sont exposées à ce qui suit :

- choc
- colère
- méfiance
- sautes d'humeur
- consommation excessive d'alcool ou de médicaments

- symptômes physiques
  - insomnie
  - perte d'appétit
  - tremblements
- symptômes psychosomatiques
  - douleurs d'estomac
  - mal de tête
- panique ou anxiété, surtout concernant le retour au travail
- tension familiale
- incapacité de se concentrer
- peurs non spécifiques
- baisse de moral et de productivité
- perte de mémoire
- sentiments d'impuissance
- perte de confiance
- sentiments d'isolement et de solitude
- sentiments d'amertume et de culpabilité
- sens de vulnérabilité
- rappel d'images

Dans les cas où le risque de violence en milieu de travail est très élevé, il pourrait être utile de donner des conseils préventifs en prévision d'éventuelles crises. Lorsque les gens savent que leurs réactions à une situation de crise sont légitimes, celles-ci sont parfois moins importantes.

Immédiatement après un acte de violence, les services suivants doivent être offerts aux victimes :

- soins médicaux
- débreffage informel où les victimes peuvent raconter leur expérience à leur superviseur et à leurs compagnons de travail
- débreffage informel avec un spécialiste si nécessaire
- counseling ou thérapie volontaire et confidentiel par un professionnel indépendant
- congé de récupération selon les réactions de chaque personne dans différentes circonstances
- information concernant les droits de la personne
- aide en matière d'indemnisation, d'assurance ou de consultation juridique
- suivi et traitement aussi longtemps que nécessaire

Les compagnons de travail doivent être encouragés à parler des difficultés qu'ils éprouvent, à témoigner leur appui à la victime et à faire preuve de sensibilité à son égard. Il est parfois souhaitable de faire un débreffage général avec l'aide d'experts qualifiés et d'apprendre ainsi comment communiquer avec une personne qui a été victime d'un acte de violence.

6. Suivi des actes de violence

Le suivi est une activité de rappel qui a lieu quelque temps après l'enquête et le dépôt des recommandations. Il permet de jeter un nouveau regard sur la situation.

Tous les actes de violence devraient être classés selon leurs principales caractéristiques, par exemple :

- lieu
- temps et heure
- activité ou interaction professionnelle (p. ex. employé travaillant seul ou hors du lieu habituel)
- genre d'incident
- résultat
- personne en cause (compagnon de travail, client, étranger)
- causes possibles

Une fois les incidents classés, on doit essayer de leur trouver des points communs, par exemple se sont-ils produits :

- à un temps précis du jour ou de la nuit (p. ex. entre 1 et 4 h)
- à un certain temps de l'année (p. ex. examens, Noël)
- à l'intérieur ou à l'extérieur

Ces observations vous aideront à identifier des risques jusque là non reconnus ou définis, ce qui vous permettra d'améliorer votre programme de prévention. Le suivi devrait en effet comprendre des mesures visant à éliminer ou à réduire le risque d'un nouvel incident.

Revoyez vos programmes de formation et d'éducation pour voir s'il y a lieu de les modifier ou de donner des cours d'appoint. Indiquez quelles sont les mesures correctives nécessaires et comment vous entendez les mettre en application.

Autres points à considérer :

- Les recommandations faites au moment de l'enquête ont-elles été mises en pratique?
- Avez-vous acquis une nouvelle compréhension de la situation avec le temps?
- Les victimes se sont-elles remises? Ont-elles encore besoin de services ou de conseils?
- Les mesures nécessaires ont-elles toutes été prises?

Le suivi permet de classer les incidents et d'en tirer des leçons utiles pour empêcher leur répétition.

Les leçons tirées des suivis peuvent mener à des mesures de prévention efficaces.

7. Formation et éducation sur la violence en milieu de travail

La formation et l'éducation sont une partie indispensable de tout programme de prévention de la violence. Le genre de formation nécessaire et le contenu exact du programme dépendent des résultats de votre évaluation des risques et des mesures de prévention particulières adoptées dans votre milieu de travail.

Tous les employés doivent comprendre :

- leurs droits et responsabilités selon la réglementation pertinente et les politiques de l'employeur
- l'importance des facteurs de risque et la gravité des actes de violence
- la politique de prévention de l'employeur

Sachez quels sont vos droits et vos responsabilités.

- les procédés et les mesures adoptés par l'employeur pour limiter ou éliminer le risque de violence
- la façon sécuritaire et appropriée de réagir en cas d'incident réel ou possible, y compris la façon d'obtenir de l'aide
- la bonne façon de déclarer et de documenter les accidents réels ou possibles et de faire enquête à leur sujet
- les services de soutien et de suivi qui leur sont offerts advenant un acte de violence.

La formation doit traiter spécifiquement du risque auquel chaque employé ou groupe d'employés sont exposés et peut porter sur les sujets suivants :

- signes avant-coureurs d'un acte de violence
- comment se préparer à rencontrer une personne capable de violence
- façons de réduire la probabilité de violence et de comportement agressif, notamment :
  - maîtrise de la colère
  - médiation
  - compétence en relations humaines
  - règlement de conflits
  - gestion du comportement
  - assertivité
- gestion du stress, techniques de détente, cours de mieux-être
- cours d'autodéfense
- intervention d'urgence

Des méthodes de formation efficaces font appel aux jeux de rôles, aux simulations et aux exercices pratiques.

Des cours de rappel périodiques sont nécessaires.

8. Révision du programme

La direction, de concert avec les représentants santé et sécurité des employés, devrait faire une révision annuelle du programme de prévention de la violence pour vérifier son efficacité et voir si des modifications s'imposent.

- Lister tous les actes de violence survenus au cours de l'année.
- Lister les mesures de correction prises à la suite de chaque incident.
- Décrire toute modification apportée à vos politiques et procédures de prévention de la violence.
- Revoir votre évaluation des risques
  - considérer tout changement survenu dans votre compagnie ou dans l'industrie
  - refaire votre sondage auprès des employés et comparer les résultats avec ceux des sondages précédents.

9. Recours aux ressources communautaires

Les services policiers de votre région ou un conseiller en sécurité pourront vous aider dans les domaines suivants :

- identifier les situations où il faut appeler la police
- évaluer l'aménagement de vos lieux de travail
- identifier les risques géographiques
- formuler votre programme de prévention
- établir une procédure d'intervention en cas d'urgence
- prévoir des services de soutien aux victimes
- instruire les employés sur la violence en milieu de travail

Les programmes d'aide aux employés, les conseillers en ressources humaines et les organismes de santé mentale peuvent vous aider dans les domaines suivants :

- évaluer les besoins des particuliers et des organismes en matière de prévention et d'intervention en cas de violence
- donner des conseils aux planificateurs de gestion des crises
- considérer les facteurs externes et internes qui contribuent à l'agression et à la violence
- identifier quels sont les employés exposés à un risque élevé
- faire du counseling auprès des employés
- aider les employés à s'adapter à une perte d'emploi
- établir des stratégies pour empêcher la violence domestique d'influer sur le milieu de travail
- élaborer des programmes de gestion du changement organisationnel
- instaurer des programmes de formation sur le traitement de la violence en milieu de travail et

instruire les employés sur les réactions normales à la violence

- donner de la formation aux superviseurs et aux chefs sur la gestion du personnel
- participer à des équipes sur la prévention et l'intervention en cas de violence
- tenir des séances de débreffage individuelles ou collectives à la suite d'un acte de violence
- aider à gérer les relations avec des fournisseurs de services externes

Les bureaux régionaux de vos fournisseurs de services téléphoniques, postaux ou Internet peuvent vous aider :

- établissez avec eux une politique concernant le traitement des menaces reçues par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou courrier ordinaire.

Section III

Prévention de la violence en milieu de travail

1. Signes précurseurs

Signes physiques pouvant annoncer un acte de violence

Signes caractéristiques d'un employé perturbé

Signes précurseurs pouvant annoncer un acte de violence

Caractéristiques communes des actes de violence entre employés

2. Sécurité personnelle

Préparation aux situations d'urgence

Faire confiance à vos instincts

Contact avec des étrangers

Sécurité dans les ascenseurs

3. Conception des lieux de travail

Sécurité des bâtiments

Visiteurs

Aires d'attente

Surveillance naturelle

Surveillance et dispositifs électroniques

Disposition des lieux de travail

Conception des terrains de stationnement

4. Situations de travail et interactions

Prévention des vols

Maniement d'argent comptant

Dépôts bancaires

Employé travaillant seul

Travail hors du lieu habituel

Travail après les heures normales

Travail avec des jeunes

Travail avec des patients

Gestion du changement au travail

Modification d'un comportement inacceptable

Préparation d'une rencontre pouvant susciter un acte de violence

Gestion des cessations d'emploi

Menaces proférées contre un employé

Harcèlement électronique

Harcèlement avec menaces répétées

5. Déplacements reliés au travail

Sécurité de la marche à pied

Sécurité en automobile

Sécurité dans les terrains de stationnement

Sécurité dans les transports en commun

Sécurité en voyage

Sécurité dans les hôtels

Les conseils sur la prévention donnés dans le présent guide sont aussi complets que possible. Vous observez peut-être déjà certains d'entre eux, alors que d'autres vous semblent excessifs.

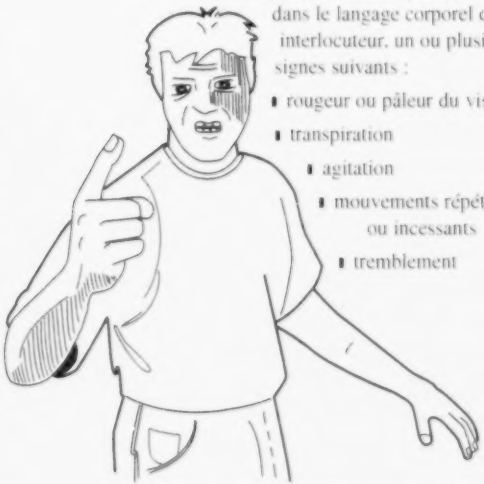
☑ **Choisissez les mesures qui vous semblent les plus appropriées, selon votre connaissance du milieu et de la situation de travail dans laquelle vous vous trouvez.**

☑ **Inscrivez dans l'espace prévu à la fin de chaque article les conseils que vous désirez suivre dans votre situation précise.**

Le CCHST serait très heureux de connaître les conseils que vous ajoutez pour répondre à vos besoins particuliers. Des lecteurs qui se trouvent dans des cas semblables au vôtre pourraient peut-être bénéficier de vos conseils lors d'une édition ultérieure.

1. Signes précurseurs

Signes physiques pouvant annoncer un acte de violence



Soyez prudent lorsque vous repérez, dans le langage corporel de votre interlocuteur, un ou plusieurs des signes suivants :

- rougeur ou pâleur du visage
- transpiration
- agitation
- mouvements répétitifs ou incessants
- tremblement

Faites attention si vous

- mâchoires ou poings serrés
- visage grimaçant
- gestes exagérés ou violents
- changement dans la voix
- parole scandée, déplacée ou voix trop élevée
- respiration rapide et peu profonde
- air maussade ou méprisant
- regard furieux ou évasif
- empiètement sur l'espace personnel (la personne s'approche trop)

Signes caractéristiques d'un employé perturbé

Il est très important de se rappeler que ces comportements ne précèdent pas nécessairement un acte de violence, mais que plusieurs d'entre eux révèlent qu'un employé traverse une période de grand stress. Chaque situation est unique en soi. L'avis d'un professionnel et une aide extérieure peuvent être nécessaires pour déterminer s'il est approprié d'intervenir. Il faut tout particulièrement observer ce qui suit :

- les changements de comportements de l'employé;
- la fréquence et l'intensité des comportements inacceptables perturbent le milieu de travail;
- on retrouve chez l'employé bon nombre des comportements cités, et non pas un seul.

Voici les signes précurseurs fréquemment observés :

- Pleurs, humeur maussade et accès de colère
- Absentéisme ou retard exagéré
- Mépris de la santé et de la sécurité des autres
- Erreurs de travail plus fréquentes
- Qualité du travail de moins en moins satisfaisante
- Mauvaise décision
- Agissements visant à « tester les limites » de l'entourage
- Jurons ou langage très émotif
- Réaction excessive à la critique
- Langage ou propos inopportuns
- Nombreux oublis
- Perte de concentration
- Confusion et/ou désorientation
- Mépris de l'autorité
- Refus d'admettre l'existence de problèmes de rendement
- Imputation de ses erreurs aux autres

- Allégations de traitement injuste
- Exposé des mêmes problèmes sans recherche des solutions
- Insistance sur le fait qu'il a toujours raison
- Interprétation erronée des indications du superviseur ou des collègues
- Isolement social
- Hygiène personnelle laissant à désirer
- Changement subit ou imprévisible du niveau d'énergie
- Malaises inhabituels ou non spécifiques
- Indices d'abus d'alcool et d'autres drogues

Consultez également, dans le présent guide, la section intitulée *Signes précurseurs pouvant annoncer un acte de violence*.

Signes précurseurs pouvant annoncer un acte de violence

Il y a des actes de violence ou des crimes qui semblent arriver soudainement, par hasard et presque sans signe avant-coureur. Cependant, il y a souvent des signes qui annoncent une possibilité de violence.

Bien qu'il ne soit pas possible de prédire le comportement humain très précisément ni d'établir un profil universel de la personne violente, les caractéristiques suivantes ont souvent été constatées chez des personnes susceptibles de poser des actes de violence.

Antécédents de violence

- fascination des armes ou des actes de violence
- violence envers les objets inanimés
- preuve de comportement violent par le passé

Comportement menaçant

- intention de faire du mal à quelqu'un (menaces verbales ou écrites)
- rancune
- comportement excessif (appels téléphoniques, dons de cadeaux)
- menaces de gravité croissante qui semblent planifiées
- préoccupations liées à la violence

SIGNE PRÉCURSEUR OU MAUVAIS JOUR

Considérez le contexte. Y a-t-il des signes multiples ou de plus en plus marqués?

Comportement intimidant

- argumentateur
- colère sans cause apparente
- tendance à la frustration
- refus de collaborer
- impulsivité
- contestation de ses collègues et de la direction

Niveau de stress personnel accru

- liaisons obsessives
- problèmes familiaux et financiers graves
- perte de travail récente

Traits de caractère négatifs

- soupçonne les autres
- prétend ne pas obtenir son dû
- réagit mal aux critiques
- se sent victimisé
- méprise la sécurité ou le bien-être des autres
- manque d'estime de soi
- blâme les autres pour ses problèmes et ses erreurs

Changement prononcé d'humeur ou de comportement

- comportement excessif ou bizarre
- croyances et idées irrationelles
- dépression
- désespoir ou anxiété
- changement radical des croyances personnelles
- chute prononcée du rendement

Isolement social

- antécédents de relations conflictuelles
- peu de parents et amis
- considère l'entreprise comme une « famille »
- obsession du travail

Abus d'alcool ou de médicaments

Si vous êtes inquiété par une personne qui présente de tels signes, AGISSEZ. Obtenez de l'aide de vos superviseurs, du service des ressources humaines ou de votre programme d'aide aux employés.

Caractéristiques communes des actes de violence entre employés

La violence commence ordinairement par une dispute entre des personnes qui presque toujours se connaissent.

Les causes de dispute semblent souvent peu importantes.

Les disputes ne surviennent pas à tout hasard ni sans liens entre elles. On remarque au contraire que les disputes s'accumulent, s'intensifient et se prolongent.

Les victimes éventuelles peuvent se comporter d'une façon irritante avant un acte de violence. Elles méconnaissent souvent l'hostilité que leur comportement éveille chez les autres et les conséquences graves que cela peut entraîner.

Mettez fin aux disputes avant que la situation n'empire.

2. Sécurité personnelle

Préparation aux situations d'urgence

- ☐ Soyez au courant de l'emplacement de vos sorties de secours, des façons de procéder et des endroits où vous pouvez vous réfugier.
- ☐ Sachez où vous pouvez accéder à des téléphones privés ou payants.
- ☐ Imaginez des réactions appropriées à diverses situations susceptibles de se produire.
- ☐ Décidez d'avance comment vous réagirez à diverses situations.
- ☐ Comparez vos façons de procéder à celles de vos collègues ou d'autres personnes qui exercent un métier semblable.
- ☐ _____
- ☐ _____

Sachez comment vous réagiriez à un acte violent

Faire confiance à vos instincts

- ☐ Ne donnez aucun renseignement personnel quand vous parlez à quelqu'un qui vous rend mal à l'aise (p. ex., projets de vacances, heures de travail, où vous vivez).
- ☐ NE POURSUIVEZ PAS de conversations qui vous rendent mal à l'aise. Excusez-vous et partez.
- ☐ Ayez confiance en vous et demeurez ferme. Ne tolérez aucune forme de harcèlement, que ce soit de nature sexuelle, raciale ou autre.
- ☐ Demeurez à l'affût de la colère et de l'hostilité. Essayez de faire baisser la tension, chaque fois que vous le jugez à-propos.
- ☐ Si vous vous sentez harcelé, menacé ou intimidé :
  - dites à la personne de vous laisser tranquille
  - documentez l'incident
  - informez votre superviseur ou gestionnaire
- ☐ Signalez tout comportement inacceptable, à votre égard ou à l'égard de vos collègues, à la personne désignée à cette fin dans la *Politique de prévention de la violence* de votre entreprise.
- ☐ _____
- ☐ _____

Reportez-vous à la section IV.3, *Comment réagir au harcèlement*, pour obtenir de plus amples détails à ce sujet.

Contact avec des étrangers

- ☐ Adoptez une attitude non menaçante envers tout inconnu sur les lieux de travail. Dites « Puis-je vous aider? » plutôt que « Qui êtes-vous? » ou « Que faites-vous ici? ».
- ☐ Accompagnez les inconnus à leur destination si vous n'avez pas crainte de le faire.
- ☐ Remarquez l'aspect des personnes qui ne vous sont pas connues, au cas où quelque chose se produise par la suite.
- ☐ Avertissez les responsables de la sécurité de la présence d'un inconnu.
- ☐ Établissez un rapport avec vos clients de sorte que vous puissiez les distinguer des inconnus.
- ☐ N'OUVREZ PAS la porte à des inconnus avant ou après les heures de travail ordinaires.
- ☐ _____
- ☐ _____

Sécurité dans les ascenseurs

- ☐ N'ENTREZ PAS dans un ascenseur avec quelqu'un qui vous rend mal à l'aise. Attendez le prochain ascenseur.
- ☐ Quittez l'ascenseur si une personne qui vous semble suspecte y entre.
- ☐ Tenez-vous près du panneau de commande quand vous entrez dans un ascenseur.
- ☐ Si quelqu'un ou quelque chose vous rend mal à l'aise, appuyez sur le bouton du prochain étage ou sur l'alarme.
- ☐ _____
- ☐ _____

N'ENTREZ PAS dans un ascenseur si vous percevez un danger

3. Conception des lieux de travail

Sécurité des bâtiments

- ☐ Veillez à ce que l'aire de réception soit facilement identifiable et accessible.
- ☐ Assurez-vous que le réceptionniste ou le préposé à la clientèle puisse voir clairement le personnel et les visiteurs qui entrent et qui sortent.
- ☐ Placez les aires de réception et de vente à la vue des employés et des passants.
- ☐ Aménagez une aire de réception verrouillée qui empêche les étrangers d'entrer dans le bâtiment ou le bureau quand il n'y a pas de réceptionniste.

- ☐ Mettez des barrières physiques, par exemple des fenêtres à guichets ou des cloisons à l'épreuve des balles.
- ☐ Limitez le nombre d'entrées donnant accès au lieu de travail.

- ☐ Utilisez des cartes ou des clés codées pour contrôler l'accès aux bâtiments ou à certaines zones.
  - Donnez aussi peu de clés ou de cartes d'entrée que possible.
  - Changez immédiatement les codes de cartes ou les serrures si des clés ou des cartes sont perdues.
  - Limitez l'accès aux lieux de travail dans les zones à risque par des avertisseurs sonores.
- ☐ Ayez des indicateurs de taille près des portes pour aider à décrire tout intrus.
- ☐ Tenez les portes bien verrouillées dans les zones inoccupées (par exemple cabinets, zones de stockage, salles des machines).
- ☐ Prévoyez un éclairage extérieur suffisant des environs et des entrées des lieux de travail.
- ☐ Mettez des clôtures aux endroits nécessaires pour contrôler l'accès aux lieux de travail.
- ☐ Placez les conteneurs à déchets, les dépendances et tout équipement externe auquel les employés doivent accéder
  - dans un endroit bien visible
  - près du bâtiment principal
  - de manière à éviter la possibilité de cachette.
- ☐ Prévoyez une aire séparée et verrouillée où les employés peuvent ranger leurs effets personnels.
- ☐ Utilisez des détecteurs de métaux dans les lieux de travail où le risque de violence est élevé.
- ☐ _____
- ☐ _____

Visiteurs

Pour contrôler l'accès des visiteurs, désignez clairement l'emploi des différentes zones :

- espace public (par exemple aire d'attente, hall d'entrée, bibliothèque)
- espace semi-public (par exemple salles de conférence ou d'entrevue, ascenseurs)
- espace privé (par exemple bureaux)

☐ Mettez des barrières physiques : portes, murs, tourniquets.

☐ Utilisez du parquet ou de la moquette de couleur contrastante pour séparer visuellement l'espace public de l'espace privé ou semi-public.

☐ Mettez des affiches : « Réservé aux employés » ou « Les visiteurs doivent être accompagnés à partir d'ici ».

Conseils administratifs

☐ Demandez aux visiteurs de s'identifier et de signer en entrant et en sortant des bureaux ou des immeubles.

☐ Adoptez des politiques sur l'accompagnement et la surveillance des visiteurs.

☐ Faites porter des insignes d'identification par les employés et les visiteurs lorsqu'ils sont sur les lieux. Considérez l'emploi de codes couleur ou de photos sur les insignes d'identification.

☐ Limitez ou contrôlez l'accès aux aires privées.

☐ Établissez des heures de visite fixes.

☐ Dressez une liste des visiteurs auxquels l'accès doit être restreint et affichez cette liste à tous les points de réception. Certains visiteurs peuvent ainsi se voir refuser l'accès ou devoir être accompagnés.

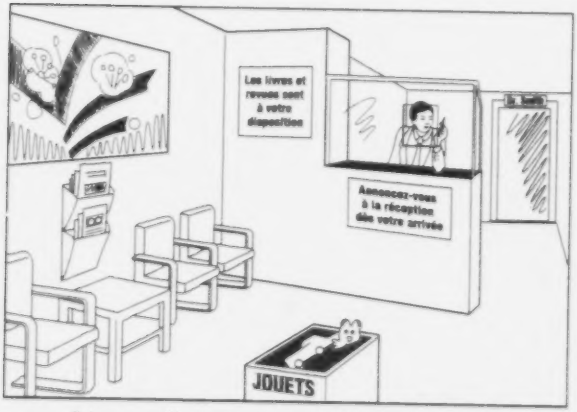
☐ Refusez l'accès aux visiteurs après les heures d'affaires s'ils n'ont pas de rendez-vous ou s'ils ne sont

pas connus d'un membre du personnel qui se porte garant pour eux.

- ☐ Encouragez les employés à tenir leurs rencontres professionnelles dans des aires publiques plutôt que dans des bureaux isolés.
- ☐ Refusez l'accès aux visiteurs qui sont menaçants ou visiblement en colère, qui paraissent intoxiqués ou qui semblent avoir consommé une substance réglementée.

Aires d'attente

- ☐ Fournir des divertissements pour les gens qui doivent attendre une rencontre : revues à lire, télévision, distributeurs automatiques, jouets pour les enfants.
- ☐ Rendez l'aire d'attente aussi agréable et intéressante que possible.



Créez une ambiance accueillante et calme pour les visiteurs.

- ☐ Créez une ambiance de calme et d'accueil : sièges confortables, couleurs discrètes, éclairage non éblouissant.
- ☐ Réduisez le bruit au minimum et utilisez des matériaux insonorisants.
- ☐ Posez des affiches donnant des indications claires.
- ☐ Saluez les gens qui attendent cette rencontre depuis longtemps. Regardez-les et dites-leur que quelqu'un les verra aussitôt que possible.
- ☐ Annoncez périodiquement toute cause de délai et donnez aux personnes concernées l'occasion de remettre leur rendez-vous à plus tard.
- ☐ Prévoyez assez d'espace personnel pour que les gens ne se sentent pas à l'étroit.
- ☐ Mettez des téléphones à la disposition des visiteurs pour leur permettre de communiquer avec leur famille, leurs amis ou leurs associés.
- ☐ Fixez le mobilier et les accessoires au plancher.
- ☐ Réduisez le plus possible la quantité d'objets qui peuvent être lancés ou servir d'arme.
- ☐ Prévoyez une aire d'attente séparée pour les gens qui doivent être isolés.
- ☐ Adoptez des stratégies visant à réduire le délai d'attente.
  - Fixez les rendez-vous qui exigent plus de temps en fin de journée.
  - Laissez des périodes libres dans l'horaire pour les cas d'urgence et l'amortissement des retards.
- ☐ _____
- ☐ _____

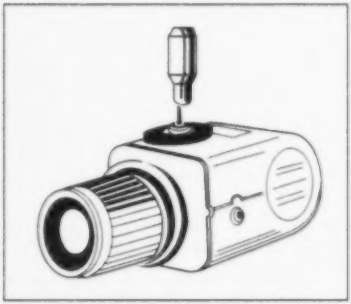
Surveillance naturelle

On appelle surveillance naturelle la façon dont les employés et le public peuvent observer naturellement les échanges qui prennent place sur les lieux de travail. Les techniques suivantes peuvent favoriser ou améliorer la surveillance naturelle :

- ☐ cloisons en verre fumé incassable
- ☐ portes et fenêtres en matière transparente plutôt qu'opaque
- ☐ éclairage suffisant pour que toutes les parties d'une pièce soient visibles et vérifiables
- ☐ élimination des espaces dissimulés
- ☐ miroirs arrondis ou convexes pour améliorer la visibilité aux angles morts
- ☐ possibilité d'être entendu par des collègues en l'absence de contact visuel
- ☐ entrées et sorties qui obligent le public à se présenter devant les employés et non par le côté ou par l'arrière
- ☐ aucune obstruction visuelle empêchant les employés de voir leur interlocuteur s'approcher
- ☐ fenêtres et couloirs dégagés pour assurer une bonne visibilité aux collègues et aux passants
- ☐ bon éclairage à l'extérieur et aux collègues et entraînement du personnel à vérifier l'éclairage au crépuscule
- ☐ enlever ou tailler les buissons et la végétation qui bloquent la vue aux passants
- ☐ limiter l'accès aux alcoves et aux baies de portes après les heures de travail
- ☐ _____
- ☐ _____

Surveillance et dispositifs électroniques

- ☐ Utilisez des appareils de photographie ou de surveillance vidéo.
- ☐ Posez des affiches indiquant l'utilisation de vidéo-surveillance (par exemple « Aire surveillée par caméra vidéo 24 heures par jour ».)



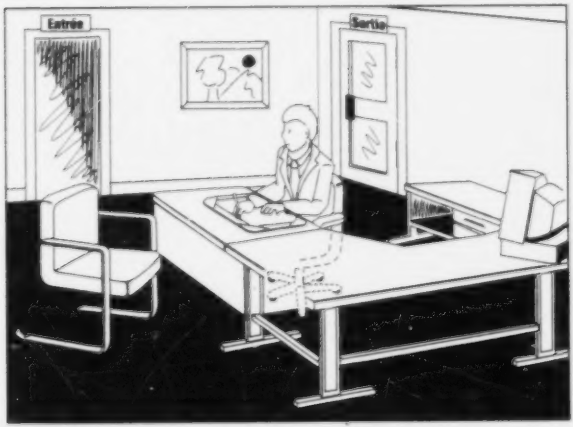
La surveillance vidéo décourage les actes de violence

- ☐ Installez des téléphones dans les zones isolées.
- ☐ Programmez les téléphones pour composer le 911 ou le numéro d'urgence de la police régionale.
- ☐ Installez des alarmes ou des boutons de secours aux endroits appropriés.
- ☐ Ne posez pas les alarmes et les boutons de secours sous les bureaux ou les comptoirs, où les gens s'attendent à leur présence.
- ☐ Assurez-vous que les alarmes ou les boutons de secours sont facilement accessibles aux employés, mais difficiles d'accès pour les membres du public.
- ☐ Reliez les alarmes et les boutons de secours à un endroit situé à l'extérieur des lieux de travail, chez une entreprise voisine ou à un domicile.

- ☐ Vérifiez périodiquement le fonctionnement des alarmes et des boutons de secours.
- ☐ Installez des détecteurs de mouvement.
- ☐ Donnez aux employés des appareils d'alarme personnels qui sont :
  - légers
  - faciles à utiliser
  - activés en continu (c'est-à-dire que même si l'appareil est échappé ou lancé, il continue à sonner)
- ☐ Installez des feux de détresse et des dispositifs de repérage dans les voitures de police et les taxis, en cas de détournement.
- ☐ Assurez-vous que les panneaux d'électricité, de communication ou de commande des ascenseurs sont inviolables.

Disposition des lieux de travail

- ☐ Faites appel aux moyens suivants pour réduire autant que possible les occasions de contact physique :
  - tables et comptoirs plus larges
  - tables et comptoirs surélevés
  - écrans ou séparations en verre ou en grillage
- ☐ Disposez le mobilier de manière à ce que les employés ne puissent se trouver coincés et prévoyez au moins 4 à 6 pieds de distance entre le client et l'employé.
- ☐ Prévoyez une voie de sortie permettant aux employés de quitter facilement leur poste de travail.
- ☐ Prévoyez un une sortie de rechange.
- ☐ Réduisez autant que possible la quantité de meubles dans la pièce.
- ☐ Choisissez des fauteuils à roulettes pour le personnel et des fauteuils stationnaires pour des clients.



Disposez votre poste de travail de manière à réduire les possibilités de contact physique.

- ☐ Retirez ou fixez les articles qui pourraient servir d'armes ou de projectiles (par exemple sièges mobiles, lampes, écrans d'ordinateur, cadres, cendriers)
- ☐ Choisissez des meubles qui n'ont pas d'angles vifs.
- ☐ Fixez les meubles au plancher.
- ☐ Ne mettez pas d'objets de valeur, comme les ordinateurs, à la vue devant les fenêtres.
- ☐ Fournissez aux employés des toilettes verrouillables séparées de celles du public ou des clients.
- ☐ Prévoyez une « salle de sécurité » pour les employés en cas d'urgence.
- ☐ Présentez au public l'image d'une entreprise sérieuse. Tenez l'endroit propre et exempt d'ordures et de graffiti.
- ☐ _____
- ☐ _____

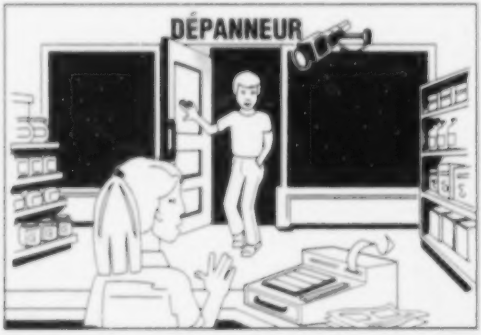
Conception des terrains de stationnement

- ☐ Assurez-vous que les entrées et les sorties sont bien marquées.
- ☐ Mettez des affiches rappelant aux utilisateurs de « verrouiller leur voiture » et de « bien noter l'étage et la rangée » où ils sont stationnés.
- ☐ Mettez des affiches « Entrée interdite » et « Endroit partrouillé », si cela est vrai. NE DONNEZ PAS à vos clients un faux sens de sécurité.
- ☐ Prévoyez un éclairage suffisant.
- ☐ Remplacez promptement les ampoules brûlées.
- ☐ Peignez les murs souterrains en blanc pour :
  - accroître l'éclairement
  - minimiser les angles morts
  - assurer une bonne vision aux patrouilles
- ☐ Ne conservez pas de murs externes ou de plantes de plus de 3 pieds de hauteur.
- ☐ Ne pas laisser les branches dépasser six pieds de hauteur.
- ☐ Mettez des saillies de ralentissement près des sorties et des guichets de contrôle.
- ☐ Engagez des patrouilles de sécurité dans la mesure du possible.
  - Patrouillez régulièrement.
  - Changez les horaires de patrouille.
  - Changez les itinéraires de patrouille.
- ☐ Prévoyez des services d'escorte dans les stationnements après les heures de travail ou après la tombée du jour.
- ☐ Marquez clairement les dispositifs d'alarme.
- ☐ Définir les zones d'alarme de manière à ce que le personnel de sécurité puisse intervenir rapidement.

- ☐ Assurez la surveillance électronique au moyen de caméras dans la mesure du possible.
- ☐ Utilisez des cartes d'accès pour contrôler les entrées et les sorties du stationnement.
- ☐ Installez des détecteurs de mouvement et des appareils d'éclairage activés par le mouvement pour détecter les intrus.
- ☐ Reliez les sorties de secours aux dispositifs d'alarme.
- ☐ _____
- ☐ _____

4. Situations de travail et interactions

Prévention des vols



- ☐ Saluez chaque personne qui entre dans le magasin. Soyez amical et établissez un contact visuel rapide.
- ☐ Éloignez vous du comptoir quand il n'y a pas de clients.
- ☐ Ne mettez pas trop d'affiches dans la vitrine pour ne pas bloquer la vue de l'extérieur.
- ☐ N'épiez pas les flâneurs suspects, car ils peuvent percevoir cela comme un défi.
- ☐ Si un client vous semble suspect, demandez au client qui le précède s'ils sont ensemble. Le premier client regardera ordinairement derrière lui et ceci pourrait décourager le vol.
- ☐ Remplissez une fiche décrivant les flâneurs suspects.
- ☐ Appellez la police et demandez une patrouille si un flâneur suspect ne quitte pas les lieux.
- ☐ Verrouillez les portes servant à la livraison quand elles ne sont pas en service. N'UTILISEZ PAS les portes arrière pour laisser entrer des gens.
- ☐ Habillez-vous sobrement, en uniforme par exemple. NE PORTEZ PAS de bijoux qui pourraient susciter un vol ou poser un risque d'étranglement.

- ☐ NE TRANSPORTEZ PAS d'argent sur vous quand vous êtes au travail.
- ☐ Soyez vigilants dans les zones où l'éclairage est faible.
- ☐ NE QUITTEZ PAS le travail dans des zones mal éclairées ou peu visibles.
- ☐ Soyez au courant des sorties de secours et des mesures d'urgence.
- ☐ Tenez les numéros de téléphone d'urgence à la vue.
- ☐ Sachez où sont les téléphones et les postes d'urgence aux environs de vos lieux de travail.
- ☐ Déclarez tous les actes de violence à la police.

Avant d'entrer dans votre établissement :

- ☐ Regardez s'il y a des flâneurs.
- ☐ Vérifiez s'il y a des signes de tentative d'entrée.
- ☐ Si vous n'êtes pas certain de la sécurité des lieux, N'ENTREZ PAS. Informez la police immédiatement.

Précautions supplémentaires après la tombée du jour et aux heures moins fréquentées :

- ☐ Assurez-vous chaque soir que les lumières extérieures sont allumées et qu'elles fonctionnent bien.
- ☐ N'utilisez pas plus de caisses enregistreuses que nécessaire.
- ☐ Laissez le tiroir des caisses enregistreuses inutilisées ouvert et visiblement vide.
- ☐ Tenez votre caisse « à vide » – seulement 5 $ et de la monnaie.
- ☐ Ayez toujours au moins 2 personnes en service aux heures à risque élevé.
- ☐ Assignez une personne à la surveillance pendant que l'autre ferme le magasin.
- ☐ Prévoyez des contrôles périodiques par la police ou par un agent de sécurité.
- ☐ Essayez d'éviter les heures d'affaires où le risque est élevé, par exemple tard le soir et aux petites heures du matin.

Maniement d'argent comptant

- ☐ Gardez aussi peu d'argent que possible dans la caisse enregistreuse.
- ☐ Employez des outils de paiement électroniques pour rendre le vol moins attrayant, par exemple :
  - distributeurs et collecteurs automatiques de billets
  - cartes de crédit
  - chèques
  - cartes de débit
  - jetons
- ☐ Ne faites pas vos dépôts de caisse à des heures fixes.
- ☐ Mettez les gros billets (50 $, 100 $) de côté dès que vous les recevrez.
- ☐ Utilisez un coffre de dépôt provisoire verrouillé.
- ☐ Changez souvent la combinaison du coffre-fort.
- ☐ Assurez la collecte régulière de l'argent comptant par une firme de sécurité autorisée.
- ☐ Mettez des affiches informant les clients du peu d'argent gardé sur les lieux (par exemple moins de 50 $).
- ☐ Demandez aux clients de donner la monnaie exacte ou les plus petits billets possible.
- ☐ N'ACCEPTEZ PAS de billets dépassant 20 $.
- ☐ ÉVITEZ de manier ou de compter de grandes quantités d'argent devant le public.
- ☐ Utilisez des couvercles de tiroir de caisse.
- ☐ Installez des écrans de sécurité aux endroits qui présentent un risque élevé.
- ☐ Donnez à vos employés de la formation sur le maniement de l'argent comptant.
- ☐ Encouragez vos employés à s'efforcer de tenir une aussi petite quantité d'argent que possible.
- ☐ _____
- ☐ _____

Dépôts bancaires

- ☐ Faites fréquemment vos dépôts d'argent à la banque.
- ☐ Portez l'argent et les autres valeurs dans un sac ou un contenant non identifié.
- ☐ Adoptez différents itinéraires pour vous rendre à votre banque ou institution financière.
- ☐ Évitez de faire vos dépôts la nuit.
- ☐ Observez votre entourage avant de faire votre transaction.
- ☐ Faites vos dépôts à des heures irrégulières.
- ☐ N'envoyez pas toujours la même personne faire les dépôts.
- ☐ N'ALLEZ PAS faire vos dépôts seul.
- ☐ Désignez une personne qui surveillera l'entourage pendant que l'autre fera le dépôt.
- ☐ Rendez-vous à l'institution financière en véhicule, plutôt qu'à pied ou par transport en commun.
- ☐ S'il est nécessaire de prendre un taxi, choisissez une entreprise de bonne renommée et ne révélez pas votre destination exacte. Donnez une destination approximative, par exemple « angle Beauport et Dupont », plutôt que « Banque Nationale ».
- ☐ _____
- ☐ _____

Employé travaillant seul

La notion d'employé travaillant seul s'applique à toute personne qui travaille seule, sans contact étroit ou direct avec des collègues. C'est ainsi qu'on pourra dire que le réceptionniste dans un grand immeuble est un employé qui travaille seul.

Conseils administratifs

Tous les efforts possibles doivent être faits pour éviter qu'un employé travaille seul dans une zone considérée dangereuse. Prendre les mesures suivantes s'il n'est pas possible d'avoir un deuxième employé :

- ☐ Assigner les employés les plus expérimentés aux postes ou aux heures de travail présentant plus de risques.
- ☐ Donner à l'employé qui travaille seul des moyens d'appeler au secours (par exemple un téléphone cellulaire) et s'assurer que ces dispositifs fonctionnement bien avant et au moins une fois pendant chaque quart de travail.
- ☐ Afficher des numéros d'urgence.
- ☐ S'assurer périodiquement du bien-être de l'employé. Adopter un système de rapports de présence comme celui qui est décrit à la page 63, Travail hors du lieu habituel.
- ☐ Prenez arrangement avec une autre de vos succursales, des entreprises avoisinantes ou une agence spécialisée pour qu'ils vérifient la présence de votre employé.
- ☐ Fournissez des enceintes de protection.
- ☐ Assurez-vous qu'une personne qualifiée peut répondre immédiatement aux appels à l'aide.
- ☐ Indiquez concrètement sur vos affiches que les employés ne travaillent pas seuls. Par exemple, listez deux agents d'immeuble pour les visites de maisons à vendre.
- ☐ Affichez visiblement le fait que les lieux sont surveillés.

Conseils aux employés

- ☐ Faites connaissance avec les employés des entreprises ou commerces avoisinants et sachez quels sont leurs horaires.
- ☐ Avisez la police et le personnel des entreprises avoisinantes si vous voyez des flâneurs ou recevez des appels téléphoniques suspects.
- ☐ Vérifiez tous les dispositifs d'éclairage avant la tombée de la noirceur.
- ☐ Utilisez des dispositifs d'alarmes personnels ou des systèmes de vidéosurveillance et assurez-vous qu'ils fonctionnent bien.

☒ **N'OUVREZ PAS** la porte arrière ou les portes secondaires à moins que cela ne soit absolument nécessaire.

NE LAISSEZ PAS la porte arrière ou les portes secondaires déverrouillées, ouvertes et/ou sans surveillance.

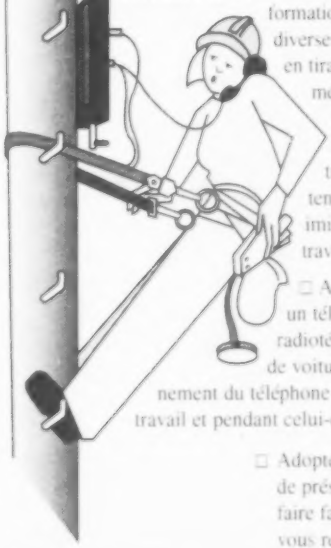
NE SORTEZ PAS la nuit vider les ordures, surtout si le conteneur à déchets se trouve dans un endroit isolé ou dans une ruelle.

NE MENTIONNEZ PAS que vous travaillez seul. Appliquez-vous plutôt à suggérer le contraire en parlant au pluriel. Dites, par exemple, « nous » ou « mon associé et moi ».

- ☐ _____
- ☐ _____

Travail hors du lieu habituel

Si votre milieu de travail n'est pas le cadre traditionnel d'un bureau, vous devez redoubler de prudence. Ce conseil vise tout aussi bien les agents immobiliers, les travailleurs sociaux, les inspecteurs, les soignants et les aides à domicile, le personnel de service, les réparateurs et les représentants de commerce. Dans de nombreux emplois, le travailleur n'a guère le moyen d'influer sur son milieu de travail. Vous pourriez avoir besoin d'une formation spéciale pour apprendre diverses façons d'éviter la violence en tirant profit des méthodes de médiation et de résolution de problèmes. Néanmoins, les mesures de prévention particulières qui suivent permettent d'éliminer ou de minimiser les risques associés au travail hors des lieux habituels.



Tenez votre personne-contact au courant de vos allées et venues.

- ☐ Ayez à tout moment accès à un téléphone cellulaire, à un radiotéléphone ou à un téléphone de voiture. Vérifiez le fonctionnement du téléphone au début du quart de travail et pendant celui-ci.

- ☐ Adoptez un système de rapports de présence qui vous permet de faire face aux situations types que vous rencontrerez hors des lieux habituels de travail.

Système de rapports de présence

Désignez une personne-contact au bureau et un remplaçant en cas d'absence.

Fixez clairement la fréquence et les circonstances de vos rapports.

Tenez votre personne-contact au courant de vos allées et venues, et ne dérogez pas de l'itinéraire indiqué.

Informez le client par des indices neutres mais très clairs que quelqu'un sait toujours où vous êtes.

Rapportez-vous à votre contact en arrivant et en quittant un lieu, surtout quand vous y allez pour la première fois.

Demandez à votre personne-contact de vérifier périodiquement si tout va bien pour vous, surtout si vous prévoyez une cause d'inquiétude.

Entendez-vous sur des comportements ou des mots qui serviront de code pour confirmer que vous avez besoin d'aide.

Si vous considérez qu'une situation devient menaçante, appelez votre «associé» ou votre contact au bureau pour demander quand il compte vous rejoindre où vous vous trouvez.

Établissez les mesures à prendre au cas où vous ne vous rapporteriez pas tel que prévu.

- ☐ Dressez un plan de travail quotidien pour que tous sachent où vous devez vous trouver à divers moments.
- ☐ Portez toujours votre insigne d'identification. Elle rappellera que vous êtes officiellement mandaté pour cette fonction ou que vous êtes l'employé chargé d'effectuer cette tâche.
- ☐ Prévoyez vos rencontres dans des endroits sûrs, par exemple à votre bureau, au bureau ou au lieu de travail du client, dans un restaurant ou un hôtel, dans la mesure du possible.

- ☐ Lorsque des rencontres doivent se dérouler hors des lieux habituels, vérifiez l'identité du client ainsi que le lieu et les autres détails de la rencontre.
- ☐ Téléphonez au client pour confirmer votre rendez-vous : vous lui montrerez ainsi que vous y accordez de l'importance. Cela peut aussi vous permettre de déceler une activité ou une ambiance inhabituelle sur les lieux choisis par le client.
- ☐ Portez des vêtements confortables, d'allure professionnelle, et des chaussures appropriées, qui vous permettront de quitter les lieux rapidement au besoin.
- ☐ Transportez avec vous seulement ce qui vous est absolument nécessaire pour effectuer votre travail. Les sacs à main très lourds et les grands porte-documents sont encombrants et peuvent ralentir votre départ.
- ☐ Apportez toujours votre téléphone cellulaire à vos rendez-vous et conservez-le à portée de la main.
- ☐ Ne permettez pas à un nouveau contact professionnel de vous accompagner à votre voiture ou à votre demeure.
- ☐ Soyez alerte et trouvez des points de repère quand vous arrivez dans un nouvel environnement.
- ☐ Faites appel à la méthode du travail en duo, surtout si vous sentez que votre sécurité personnelle peut être menacée.
- ☐ Définissez les circonstances dans lesquelles une visite solo présenterait un risque inacceptable.
- ☐ Exercez votre droit de refuser de fournir un service lorsqu'une situation est clairement dangereuse.
- ☐ Faites part à votre superviseur de tout malaise ou sentiment d'appréhension occasionné par un engagement imminent.
- ☐ NE VOUS METTEZ PAS dans une situation et n'entrez pas dans un lieu où vous vous sentez menacé ou en danger.

- ☐ Tenez des dossiers traitant de vos clients et indiquez quels sont ceux qui sont reconnus agressifs, hostiles ou potentiellement violents.
- ☐ Faites connaître à votre personnel, surtout aux nouveaux employés, quels sont les quartiers à risque élevé.
- ☐ Soyez plus expéditifs lorsqu'un engagement peut être perçu comme menaçant par le client (par exemple si des sanctions ou des pénalités sont en cause).
- ☐ Prenez rendez-vous à des moments précis de la journée dans les quartiers qui présentent un risque élevé.
- ☐ Utilisez des dispositifs d'alarme tenus à la main, des avertisseurs sonores ou d'autres dispositifs personnels pertinents.
- ☐ NE PORTEZ aucun genre d'arme, pas même du gaz poivré, car ceux-ci peuvent facilement être utilisés CONTRE vous et sont interdits par certaines autorités.
- ☐ _____
- ☐ _____

En arrivant dans un endroit inconnu :

- ☐ Vérifiez où sont les voies de sortie et placez-vous de façon à pouvoir fuir en cas d'urgence.
- ☐ Préparez-vous mentalement à réagir si le client devient agressif ou hostile. Décidez quelle sera votre meilleure tactique de prévention.
- ☐ Ne restez pas dans la cuisine ou l'atelier, où se trouvent des objets acérés.
- ☐ Décidez de l'attribution des sièges. Asseyez-vous de préférence près de la porte.
- ☐ Laissez entre le client et vous la distance qui vous accordera un délai de réaction – plus d'une enjambée ordinaire. Augmentez la distance en vous asseyant à une table et soyez toujours conscient de la proximité du client.

- ☐ Préparez-vous à la rencontre et maîtrisez le sujet.
- ☐ Répétez mentalement le travail et les moyens que vous prendrez pour l'accomplir en sécurité.
- ☐ Si vous devez consulter des documents écrits, apportez-en un exemplaire à donner au client pour que vous puissiez vous asseoir face à lui, et non à côté de lui.
- ☐ Mettez fin à la rencontre d'une façon non conflictuelle si le client semble être
  - en état d'ivresse
  - sous l'influence des drogues
  - troublé ou excessivement agité

> ☒ **ÉVITEZ** de vous laisser coincer. Réservez-vous un accès à la sortie.
>
> **NE PÉNÉTREZ PAS** trop loin dans un lieu inconnu. Tenez-vous assez près d'une sortie.
>
> **NE TOURNEZ** pas le dos au client et laissez-le entrer le premier dans une pièce.

- ☐ _____
- ☐ _____

Travail après les heures normales

Assurez-vous que quelqu'un sait que vous travaillez tard

- ☐ Informez un garde de sécurité ou un ami que vous travaillez après les heures normales et à quelle heure vous comptez quitter le travail.
- ☐ Utilisez le système de rapports de présence décrit en page 63, Travail hors du lieu habituel.
- ☐ Faites équipe avec un collègue ou un ami qui travaille tard le même soir.
- ☐ En compagnie d'un collègue, assurez-vous que toutes les portes et fenêtres sont bien verrouillés, et que les toilettes et les aires de stockage sont vides.
- ☐ Avant l'obscurité, garez votre voiture à un endroit bien éclairé, près du bâtiment ou d'un préposé au stationnement.
- ☐ Appelez la police ou les agents de sécurité si vous soupçonnez que quelqu'un rôde à l'extérieur.

- ☐ Si en entrant dans une toilette, vous soupçonnez que quelqu'un s'y trouve, NE POSEZ PAS DE QUESTION. Sortez tout de suite, rendez-vous dans un lieu sûr où il y a une porte verrouillable et appelez à l'aide.
- ☐ Décidez d'avance quel est le lieu sûr où vous pouvez vous retirer pour appeler à l'aide.
- ☐ Si vous rencontrez un inconnu sur les lieux, indiquez-lui que vous n'êtes pas seul en disant « Mon superviseur se fera un plaisir de vous aider dans un moment ».
- ☐ Demandez à votre employeur d'assurer la sécurité de votre retour à la maison quand vous travaillez après les heures.
- ☐ Revoyez les conseils donnés sur le transport en commun, la sécurité dans les stationnements et les employés travaillant seuls, selon le cas.
- ☐ _____
- ☐ _____

Travail avec des jeunes

Ces conseils s'adressent aux gens qui travaillent avec des jeunes, par exemple comme organisateur de loisirs, responsable de camp, enseignant ou travailleur social.

- ☐ Faites connaître votre politique de prévention de la violence à toutes les parties concernées, y compris les parents des jeunes, s'il y a lieu.
- ☐ Donnez aux organisateurs de loisirs la formation nécessaire pour reconnaître et prévenir les situations où il y a possibilité de violence.
- ☐ Enseignez les techniques de résolution de conflit au personnel des programmes.
- ☐ Établissez un système pour identifier les enfants ou les parents qui ont des antécédents de troubles du comportement, tout en respectant la confidentialité et la sécurité du personnel.
- ☐ Adoptez des programmes destinés à la jeunesse pour :
  - cultiver l'estime de soi
  - enseigner la sociabilité
  - apprendre à maîtriser la colère
  - apprendre à résoudre les conflits.
- ☐ Favorisez une culture de non-violence dans l'organisation :
  - en traitant immédiatement et directement les problèmes de comportement
  - en appliquant de façon constante votre politique de prévention de la violence
  - en donnant suite uniformément et équitablement aux écarts de comportement
  - en valorisant les comportements adéquats.
- ☐ Soulignez les interventions ayant permis d'éviter un incident.
- ☐ Traitez privément des problèmes de comportement.

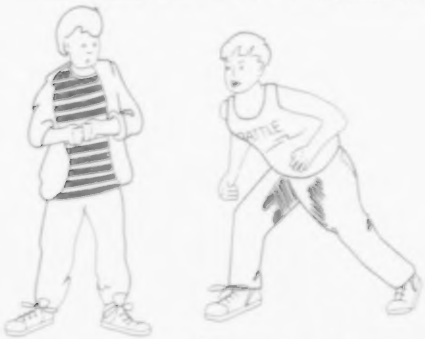
NE PAS réprimander les jeunes devant leurs pairs, pour préserver leur sens d'intégrité et leur estime de soi.

- Encouragez un sens d'appartenance au programme, au cours ou à l'organisation en disant plutôt « notre » que « mon », « ton » ou « son ».
- Ayez des programmes de consultation et d'éducation concernant la victimisation et l'intimidation.
- Identifiez de jeunes leaders que vous pouvez citer comme modèles pour décourager la violence et pour encourager les comportements appropriés; adoptez un programme de médiation par les pairs.
- Adoptez un programme de « grand frère/grande sœur » pour enseigner la sociabilité et en présenter un modèle.
- Définissez des zones de refuge en cas de victimisation.
- Demandez l'appui des parents et de de la collectivité. Offrez à leur intention des ateliers sur les moyens pacifiques de résoudre les conflits.
- Référez les jeunes aux agences et programmes communautaires appropriés s'ils ont besoin d'aide spécialisée dans un domaine comme l'estime de soi ou la résolution de conflit.
- Établissez une liaison positive avec la police de l'endroit; faites parrainer votre groupe ou votre école par un agent ou par un service de la police locale.
- Mettez en pratique les autres sections du présent guide qui s'appliquent à votre cas; par exemple, si vous reconnaissez une possibilité de violence :
  - laissez la porte de votre salle de cour ouverte pour favoriser la surveillance naturelle
  - appliquez certaines techniques relatives aux

employés travaillant seuls ou hors les lieux – rapports de présence, prudence avec les visiteurs, etc.

- ☐ _____
- ☐ _____

Comment intervenir dans une bataille entre enfants



Gardez une certaine distance et donnez des instructions verbales.

Note : Les conseils présentés ci-dessous visent seulement les batailles d'enfants. NE PAS intervenir dans une bataille entre adultes si vous n'avez pas reçu une formation appropriée.

- ☐ Demandez de l'aide. Vous devez avant tout éviter de vous faire blesser. Nommez la personne à qui vous demandez d'aller chercher de l'aide.
- ☐ Éloignez les spectateurs. Appelez les jeunes par leurs noms et dites-leur de se rendre immédiatement à un endroit particulier.
- ☐ Adressez-vous à ceux qui se battent. Désignez-les par leurs noms et dites-leur ce que vous vous voulez qu'ils fassent. Donnez des instructions spécifiques et tenez-vous à distance.

- ☐ Si vous ne connaissez pas le nom des jeunes qui se battent, désignez-les par des caractéristiques visuelles, par exemples. « toi à la chemise rouge... ».
- ☐ Faites appel aux règlements plutôt qu'à l'autorité personnelle, par exemple « Pas de violence » ou « la bataille est interdite ».
- ☐ Identifiez l'agresseur et dites à l'autre jeune de se réfugier dans un endroit sûr.

Travail avec des patients

- ☐ Prenez un ton apaisant et respectueux pour vous adresser à des patients.
- ☐ Donnez l'information nécessaire au moment opportun. N'ACCABLEZ PAS les patients ou les membres de leur famille avec un jargon médical ou technique.

Expliquez clairement tous les gestes que vous posez.

- ☐ Révisez le dossier du patient avant de lui parler. Remarquez les complications possibles et prenez les mesures nécessaires pour vous protéger, p. ex. travail en équipe, surveillance naturelle accrue.
- ☐ Expliquez clairement tout ce que vous faites au patient avant et pendant chaque geste.

- en quoi consiste l'acte
- combien de temps cela peut durer
- s'il peut y avoir de l'inconfort

☐ Si vous vous sentez menacé, NE FAITES PAS d'examen approfondi au patient dévêtu sans la présence d'un collègue dans la pièce ou à proximité.

☐ Si un patient résiste ou devient hostile pendant que vous effectuez un acte médical,
- interrompez ce que vous faites, si possible
- demandez au patient de vous dire ce qui ne va pas
- rectifiez la situation si vous le pouvez ou expliquez pourquoi cela n'est pas possible.

☐ Laissez la porte ouverte durant une consultation avec un patient susceptible de poser un acte de violence, ce qui vous permettra de conserver un contact visuel ou verbal avec des collègues.

☐ Conservez un bloc-notes à portée de la main pour consigner les circonstances d'éventuels abus de manière à ne pas omettre de détails lors de la préparation du rapport.

☐ Limitez l'information fournie aux étrangers concernant l'état d'une victime de violence hospitalisée.

☐ Surveillez les déplacements des patients psychiatriques susceptibles de poser un acte de violence, selon les politiques et procédures de votre institution.

☐ Considérez le transfert d'un patient agressif à un endroit plus sûr ou plus isolé, si cela est possible.

☐ Mettez en pratique les autres sections du présent guide qui s'appliquent à votre cas, par exemple
- rapports de présence si vous travaillez seul
- prudence avec les visiteurs
- conception des salles d'attente

☐ _____

☐ _____

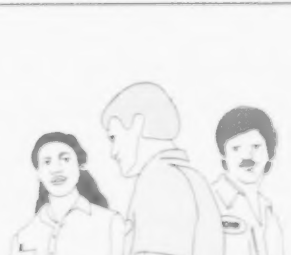
Conseils administratifs

- ☐ Adoptez un système d'identification des patients ou des clients susceptibles de poser un acte de violence en raison de facteurs tels que leur personnalité, les médicaments qu'ils prennent, le genre ou le degré de leur maladie, en tenant compte de la confidentialité et de la sécurité du personnel.
- ☐ Affectez du personnel ayant plus d'expérience ou davantage d'aptitude à intervenir convenablement en cas de violence à des endroits ou aux soins des patients qui présentent un plus grand risque de violence.
- ☐ Adoptez une marche à suivre permettant d'éviter que les mêmes questions ne soient posées à maintes reprises aux patients, en préparant par exemple un tableau où figureront tous les renseignements devant être transmis au personnel soignant.
- ☐ Prenez un temps d'arrêt ou isolez dans des endroits distincts les patients potentiellement violents.
- ☐ Prévoyez des locaux protégés où les employés peuvent se réfugier en cas de situations de crise.
- ☐ Vérifier que toutes les pièces servant aux consultations et à l'administration des soins sont munies de deux issues.
- ☐ Définissez les circonstances dans lesquelles il convient d'utiliser des médicaments pour prévenir ou maîtriser l'anxiété.
- ☐ Définissez les circonstances dans lesquelles il convient de faire appel à la contention et obtenez la formation nécessaire.
- ☐ Établissez une marche à suivre concernant la surveillance de nuit des patients qui présentent un risque élevé.
- ☐ Établissez une marche à suivre concernant la tenue sous verrous des produits pharmaceutiques.
- ☐ _____
- ☐ _____

Gestion du changement au travail

- ☐ Donnez de la formation à vos gestionnaires pour qu'ils puissent effectuer les changements et les réductions de main-d'oeuvre nécessaires avec sensibilité et compassion.
- ☐ Tenez les employés au courant des principaux changements pour réduire le stress provoqué par les rumeurs et l'incertitude.
- ☐ Penchez-vous d'abord sur les inquiétudes liées à la sécurité d'emploi; vous pourrez ensuite parler des préoccupations concernant le lieu de travail.
- ☐ Associez les employés d'aussi près que possible au processus de changement, par exemple en constituant des comités dont ils feront partie, en effectuant des sondages pour connaître leur opinion.
- ☐ Expliquez de façon détaillée comment les opinions des employés seront prises en compte ou comment elles influeront sur les changements apportés.
- ☐ Exposez les avantages qu'offre le changement et créez des éléments incitatifs favorisant leur acceptation.
- ☐ Repérez les groupes d'employés qui ont des besoins spéciaux en termes d'information ou d'occasions de discuter des changements exigés.
- ☐ Mettez fin aux rumeurs qui circulent et clarifiez l'information transmise, au besoin.
- ☐ Donnez aux employés les moyens de s'exprimer, par exemple en adoptant une politique de porte ouverte, des procédures de grief et des agents de conciliation.
- ☐ Accordez votre support aux employés et rassurez-les aussi souvent que nécessaire.
- ☐ Offrez un programme d'aide aux employés à tous ceux qui veulent s'en prévaloir.

- ☐ Encouragez les employés à se prévaloir du programme d'aide aux employés en temps de stress.
- ☐ Tenez des ateliers sur le changement organisationnel et ses effets sur les employés pendant les périodes de restructuration, de fusion ou de réduction des effectifs.
- ☐ Clarifiez les demandes de l'employeur chaque fois que vous en ressentez le besoin. Au cours d'importantes réorganisations, il est difficile de maintenir le cap sur les nouveaux objectifs organisationnels et les nouvelles exigences de l'employeur.
- ☐ _____
- ☐ _____



Clarifiez fréquemment les exigences.

Modification d'un comportement inacceptable

Les conseils qui suivent visent à faciliter la modification des comportements inacceptables de façon positive et proactive, une fois qu'il a été établi qu'une intervention est nécessaire et appropriée. Se reporter à la section III.1 intitulée « Signes caractéristiques d'un employé perturbé » précisant différentes façons de reconnaître les situations pouvant justifier une intervention. Il est important de s'occuper rapidement des personnes ayant un comportement inacceptable et de traiter directement avec elles avant que la situation ne se détériore. En cernant le problème et en le traitant de façon proactive, les superviseurs et les gestionnaires peuvent réussir à modifier les circonstances favorisant l'apparition d'une situation propice à la violence. Voici les principaux conseils à ce sujet :

- ☐ Rencontrez l'employé de façon confidentielle.
- ☐ Expliquez clairement et de façon concrète en quoi le comportement n'est pas acceptable.
- ☐ Demandez l'opinion de l'employé à ce sujet.
- ☐ Si l'employé mentionne des questions qui se rapportent au travail, prenez des mesures claires en vue de corriger les problèmes soulevés ou indiquez-lui que ces observations ne sont pas pertinentes. Traitez ce problème avec sérieux.
- ☐ Rappelez les règles de l'entreprise relativement au comportement du personnel au travail. Soyez très précis, au besoin.
- ☐ Avec la participation de l'employé, élaborez un plan qui lui permettra de corriger ce comportement et préparez un calendrier acceptable en fonction duquel des progrès seront passés en revue.
- ☐ Observez de façon systématique le comportement de cet employé. Consignez les actes ou les comportements inacceptables, y compris un taux d'absentéisme

trop élevé, des retards fréquents ou tout autre comportement perturbant. Prenez soigneusement note des problèmes soulevés par le comportement de l'employé ainsi que des dates et heures auxquelles vous en avez discuté avec l'employé.

- Si un incident important se produit ou que vous devez reparler du même problème à maintes reprises, suggérez à l'employé de communiquer avec le personnel du Programme d'aide aux employés (PAE). NE PAS demander à l'employé s'il a des problèmes sur le plan personnel.
- Si l'employé parle de problèmes personnels :
  - montrez-vous compatissant et laissez l'employé décrire brièvement la situation;
  - clarifiez votre rôle en qualité de superviseur;
  - offrez votre appui concernant les questions liées au travail;
  - mentionnez l'aide offerte aux employés via le PAE pour ce qui a trait aux questions personnelles.
- Soyez disposé à lui accorder un congé autorisé afin qu'il puisse obtenir une aide ou un traitement approprié.
- Fixez la date d'une rencontre de suivi avec l'employé pour lui donner une rétroaction et pour discuter des progrès effectués à ce sujet.
- S'il est nécessaire de recourir à une sanction disciplinaire (ou à toute autre mesure prévue dans ce type de processus), demandez l'opinion et l'appui de votre gestionnaire, d'un professionnel en ressources humaines, d'un délégué syndical, du personnel du PAE de votre entreprise ou faites appel à toute autre ressource appropriée.

☐ Si l'employé quitte votre entreprise pour une raison ou une autre, conformez-vous à la politique organisationnelle en matière de références en vue d'un emploi.

NE PAS s'engager de quelque façon que ce soit par rapport à la vie personnelle de l'employé.

NE PAS porter de jugement de valeur. S'en tenir aux règles précises définies par l'entreprise relativement au comportement de ses employés.

NE PAS permettre à l'employé de vous isoler dans un coin. Se comporter correctement demeure en tout temps l'entière responsabilité de chaque employé.

NE PAS ignorer les plaintes. Les signaler aux responsables au sein de votre entreprise.

NE PAS transférer l'employé à une autre unité fonctionnelle sans discuter avec lui de ses comportements inacceptables ou sans prendre les mesures nécessaires.

NE PAS invoquer sans raison le recours à des mesures disciplinaires. Si vous donnez un avertissement, faites le suivi nécessaire. Rencontrez l'employé à des dates précises pour évaluer les progrès accomplis ou l'absence de progrès, le cas échéant.

Préparation d'une rencontre pouvant susciter un acte de violence

- ☐ Documentez-vous sur le client. Vérifiez ses références ainsi que vos rapports et vos dossiers internes, en tenant bien compte de la confidentialité et de la sécurité des employés.
- ☐ Réunissez deux employés en vue de la rencontre avec le client.
- ☐ Prévoyez la présence d'agents de sécurité à proximité, mais non pas visibles, si cela est possible.
- ☐ Avisez les autres employés que des difficultés sont possibles.
- ☐ Prévoyez un système de communication permettant de vérifier le déroulement de la rencontre.
- ☐ Adoptez un signal d' « appel au secours » facile à reconnaître qui vous permettra d'alerter vos collègues si vous avez besoin d'aide, p. ex. un code de téléappel dont vous aurez convenu ou une chemise d'une couleur particulière placée à un endroit précis.

Enlevez de votre bureau tout papier ou autre objet qui n'est pas nécessaire.

- ☐ Définissez à l'avance la mesure à prendre, p. ex. interrompre la rencontre ou appeler les agents de sécurité ou le service de police.
- ☐ Choisissez un lieu neutre ou spécial en vue de la rencontre.
- ☐ Recevez ou traitez une personne agressive ou agitée dans un endroit relativement ouvert, mais offrant quand-même de la confidentialité.
- ☐ Évaluez l'aménagement du lieu de rencontre :
  - barrières physiques
  - accès à une voie de sortie
  - fauteuils à roulettes
  - possibilité de surveillance naturelle
  - absence d'objets pointus ou autres qui peuvent être lancés ou utilisés comme armes
- ☐ Préparez-vous mentalement à l'entrevue.
- ☐ Enlevez de votre bureau tout papier ou autre objet qui n'est pas nécessaire.
- ☐ Faites un double de toute documentation qui doit être lue ou consultée par le client.
- ☐ Soyez à l'heure.
- ☐ Prévoyez des questions auxquelles il est possible de répondre par oui ou non, qu'un collègue vous adressera par téléphone à une heure prévue :
  - Est-ce que tout va bien?
  - Veux-tu que je vienne à ton bureau?
  - Veux-tu que j'appelle la sécurité, la police, une autre forme de secours?
- ☐ Considérez l'emploi d'un avertisseur sonore en cas d'urgence, mais assurez-vous que les autres employés savent dans quelles circonstances vous l'utiliserez.

Gestion des cessations d'emploi

Une fois qu'il a été décidé de mettre fin à l'emploi d'un membre du personnel, vous pouvez prendre certaines mesures afin d'assurer que cette cessation se déroule avec le moins de heurts possible.

- ☐ Demandez l'opinion et l'appui d'un professionnel en ressources humaines, d'un délégué syndical, du personnel du PAE de votre entreprise ou faites appel à toute autre ressource appropriée.
- ☐ Planifiez correctement la rencontre de fin d'emploi et déterminez au préalable les paramètres suivants :
  - qui dirigera la rencontre;
  - la façon de rejoindre le service de sécurité, au besoin;
  - qui servira de témoin au cours de la rencontre;
  - où se tiendra la réunion;
  - à quel moment se tiendra la réunion;
  - de quelle façon et par qui le reste du personnel sera-t-il prévenu;
  - de quelle façon l'employé quittant l'entreprise récupérera-t-il ses effets personnels.
- ☐ Passez en revue le déroulement de la rencontre avant qu'elle n'ait lieu.
- ☐ Si le superviseur immédiat est exposé à un risque de violence, songez à confier la rencontre de cessation d'emploi à une autre personne au sein de l'entreprise. (Cette situation doit demeurer exceptionnelle, mais peut se révéler nécessaire dans certaines circonstances.)
- ☐ Retenez les services d'un consultant en replacement expérimenté pour faciliter la planification et le processus même de la cessation d'emploi. Offrez les meilleurs services de replacement que vous pouvez assumer et commencez aussitôt que possible.

- ☐ Disposez les places dans la salle de rencontre de sorte que l'employeur soit la personne la plus près de la porte, au cas où l'employé quittant l'entreprise deviendrait violent et que l'employeur soit forcé de sortir rapidement de la salle.
- ☐ Informez le service de sécurité de cette situation.
- ☐ Prenez les dispositions nécessaires pour que l'employé n'ait plus accès aux services et au matériel informatisés de l'entreprise après la rencontre de cessation d'emploi.
- ☐ Limitez la durée de la rencontre (10 ou 15 minutes) et allez droit au but.
- ☐ Laissez à l'employé la possibilité de ne pas être humilié et de préserver une certaine estime de soi. Expliquer la décision qui a été prise, mais sachez reconnaître les points forts et la contribution de l'employé.
- ☐ Respectez le déroulement prévu. NE PAS se laisser entraîner dans une discussion ou une explication sans fin concernant les motifs de la décision.
- ☐ Dans la mesure du possible, maintenir les services offerts dans le cadre du PAE (Programme d'aide aux employés) durant la période de fin d'emploi.
- ☐ Expliquez les indemnités de cessation d'emploi par écrit.
- ☐ Donnez à l'employé la possibilité de poser des questions et d'exprimer ses émotions.
- ☐ Prenez un rendez-vous avec le consultant en replacement afin qu'il soit présent sur les lieux de travail au moment de la cessation d'emploi pour exposer les indemnités de cessation d'emploi, expliquer les divers services offerts et effectuer les premiers contacts.
- ☐ Recueillir les clés et autres dispositifs d'accès pour empêcher tout accès non autorisé de l'employé de même que la reproduction ou la « perte » des cartes d'accès.

- ☐ Soyez à l'affût des représailles. Traitez toute menace avec sérieux. Reportez-vous à la section « Menaces proférées contre un employé » à la page 84 pour de plus amples conseils.
- ☐ Désignez la personne qui sera le principal contact de l'employé au sein de l'entreprise après le départ de ce dernier.
- ☐ Répondez rapidement et de façon détaillée aux questions se rapportant au suivi de cessation d'emploi.
- ☐ Sauf dans les secteurs sous haute sécurité, laissez l'employé quitter le bâtiment seul et revenir après les heures de travail normales, escorté de la personne désignée, pour récupérer ses effets personnels.

NE PAS embarrasser ou décourager l'employé quittant l'entreprise. Expliquer les motifs de la cessation d'emploi avec autant d'impartialité et de neutralité que possible.

NE PAS escorter l'employé hors du bâtiment en présence de gardes armés.

NE PAS exiger de l'employé qu'il emballe ses effets personnels sous les yeux de ses collègues.

NE PAS accepter d'organiser une nouvelle rencontre.

NE PAS procéder à une cessation d'emploi sans planifier au préalable la façon de bien gérer cette situation.

Menaces proférées contre un employé

Prenez au sérieux toute menace proférée contre un employé. Selon votre situation, diverses mesures parmi les suivantes peuvent être appropriées :

- ☐ Si un travailleur est informé d'une menace visant un de ses collègues, il doit immédiatement informer l'employé menacé.
- ☐ Rappelez à tous les employés de ne pas donner de renseignements personnels sur leurs collègues.
- ☐ Assurer une sécurité accrue pendant les déplacements d'un employé menacé, en outre par les moyens suivants :
  - faire escorter cet employé à son véhicule
  - prêter à l'employé un véhicule de la compagnie, ou
  - charger quelqu'un de conduire l'employé au travail et à domicile.
- ☐ S'assurer que l'employé a informé l'école et les voisins si les menaces visent ses enfants.
- ☐ Mettez tout le personnel du bureau ou de la zone concernée au courant des menaces qui ont été reçues de sorte que tous les membres de l'équipe puissent collaborer à la sécurité. Fournissez une description de la personne qui a fait la menace.
- ☐ Si la menace était faite par un client,
  - transférez le dossier du client à une autre succursale et informez formellement le client qu'il ou elle doit s'abstenir de revenir à votre bureau ou de reprendre contact avec l'employé menacé
  - affectez l'employé menacé à un autre cas ou à une autre tâche pour éviter d'autres contacts avec le client qui le menace
  - changez l'employé menacé de bureau ou de zone géographique, en permanence ou jusqu'à ce que la menace disparaisse.

- ☐ Donnez votre appui à l'employé menacé s'il ou elle décide de porter une accusation ou de demander une injonction restrictive.
- ☐ Offrez, au besoin, des séances de débreffage et/ou de consultation avec un professionnel à l'employé et aux membres de sa famille.
- ☐ _____
- ☐ _____

Harcèlement électronique

Le harcèlement électronique consiste en l'utilisation du réseau Internet (World Wide Web ou courrier électronique) pour harceler ou menacer quelqu'un de façon répétée. Ce type de harcèlement peut se manifester sous diverses formes :

- ☐ Transmission de courriels non sollicités et/ou menaçants
- ☐ Incitation de tierces personnes à transmettre à la victime des courriels non sollicités et/ou menaçants ou à surcharger cette dernière par un très grand nombre de messages électroniques.
- ☐ Transmission de virus par courrier électronique (sabotage électronique).
- ☐ Diffusion de rumeurs.
- ☐ Transmission de commentaires diffamatoires au sujet de la victime dans des groupes de débat public.
- ☐ Transmission de messages négatifs directement à la victime.
- ☐ Utilisation en ligne de l'identité de la personne pour transmettre un message controversé, offensant ou injurieux qui suscitera chez de tierces personnes une réponse négative à la victime ou une réaction défavorable à son égard.
- ☐ Harcèlement de la victime pendant une discussion en direct.
- ☐ Enregistrement de messages abusifs dans la rubrique des commentaires d'un site Web.
- ☐ Transmission à la victime de documents pornographiques ou autres matériels graphiques à caractère offensant.
- ☐ Création d'une page Web décrivant la victime de façon négative.

Conseils en matière de prévention :

- ☐ Utilisez une adresse électronique sans distinction de sexe, si vous le pouvez.
- ☐ Utilisez un mot de passe électronique composé d'au moins sept (7) caractères et prenez soin de combiner des lettres et des chiffres. Les meilleurs mots de passe ne veulent rien dire et ne sont pas formés selon une séquence logique.
- ☐ Changez votre mot de passe régulièrement.
- ☐ Révisez votre signature électronique (le bloc de texte automatiquement ajouté à la fin des messages que vous envoyez). Elle devrait contenir suffisamment d'information à votre sujet pour permettre de vous identifier, sans toutefois fournir de renseignements personnels aux destinataires de vos messages.
- ☐ Utilisez des codes et des abréviations maison (p. ex. TGI pour très grande intimité) dans les courriels que vous envoyez à une personne en particulier. Cette façon de procéder empêche les autres de lire vos messages ou d'usurper votre identité. Un document regroupant les questions les plus fréquemment posées au sujet des TGI est consigné sur Internet à l'adresse suivante : http://www.pgp.net/pgpnet/pgp-faq/
- ☐ Soyez attentif aux questions pièges, c'est-à-dire aux personnes qui vous demandent où vous demeurez ou encore à quel endroit vous travaillez.
- ☐ Soyez très prudent avant de rencontrer en personne des gens que vous avez connus via Internet. Si vous décidez de les rencontrer, faites-le dans un endroit public et présentez-vous en compagnie d'un collègue de travail.
- ☐ Utilisez deux adresses Internet, la première pour les communications professionnelles et la seconde, enregistrée avec une appellation anonyme, pour les groupes

de discussion, etc. Modifiez ou annulez votre seconde adresse si vous recevez trop de courriels non sollicités.

- ☐ Si vous souhaitez conserver l'anonymat, NE PAS enregistrer votre adresse électronique sur aucune page Web ni sur un formulaire mémorisé dans une page Web.
- ☐ Utilisez un fureteur anonyme pour naviguer sur le Web. Les sites Web consignent toutes sortes de renseignements au sujet de leurs visiteurs (p. ex. le fureteur que vous utilisez, votre fournisseur de service Internet et éventuellement votre adresse électronique). Les fureteurs anonymes offrent des degrés divers de sécurité, certains d'entre eux peuvent être utilisés sans frais et d'autres, pas. Vous trouverez une liste de services de fureteur anonyme à l'adresse suivante : http://webveil.com/matrix.html
- ☐ Discutez avec votre fournisseur de service Internet de l'importance que vous accordez à votre vie privée et à votre sécurité. Demandez-lui conseil et obtenez son assistance.
- ☐ Vérifiez que votre fournisseur de service Internet ainsi que les groupes de discussion et les réseaux de débat public que vous utilisez ou auxquels vous participez ont adopté une politique de savoir-vivre en réseau (qui interdit le harcèlement) et que cette politique est mise en application par le gestionnaire du site Web.
- ☐ Discutez de la sécurité et de la protection de votre vie privée avec le spécialiste des technologies Internet de votre entreprise. Conformez-vous aux politiques et aux marches à suivre de votre entreprise concernant les communications sur le réseau Internet.

NE PAS divulguer votre mot de passe à qui que ce soit.

NE PAS fournir de renseignements personnels dans vos courriels – pas même dans un message transmis à une personne en qui vous avez confiance.

NE PAS fournir de renseignements personnels sur un site commercial ou public en ligne, ni à des inconnus, y compris vos interlocuteurs au sein des réseaux de débat public.

NE PAS laisser votre ordinateur ouvert ou sans surveillance, une fois que vous avez accédé au réseau de l'entreprise.

NE PAS utiliser de services « extérieurs » à l'entreprise dans vos courriels. Si ce n'est pas absolument nécessaire, ne diffusez pas les périodes au cours desquelles vous serez en vacances ou en déplacement pour le travail.

NE PAS affronter ni insulter une personne en particulier lorsque vous participez à un groupe de débat public. Si vous êtes en désaccord, décrivez simplement les faits et énoncez votre position de façon objective.

Harcèlement avec menaces répétées

- ☐ Adoptez une politique d'appui et d'aide aux employés victimes de harcèlement avec menaces, notamment par le truchement de vos services de sécurité ou de ressources humaines.
- ☐ Prenez en note toute l'information pertinente : date et heure des incidents, témoins, tout ce qui pourrait aider à établir l'identité du harceleur.
- ☐ Encouragez l'employé à tenir une liste des contacts inopportuns (appels téléphoniques, fleurs, lettres, visites), précisant les heures, les dates, le nom des témoins.
- ☐ Modifiez le régime de travail de l'employé menacé, p. ex. heures de travail, lieux de travail et de stationnement. Faites en sorte que l'employé soit plus difficile à trouver.
- ☐ Faites changer le numéro de téléphone de la victime au travail.
- ☐ Procurez à la victime un service de messagerie vocale capable de trier les appels qui lui sont adressés.
- ☐ Obtenez de la victime la permission d'informer ses collègues de la situation. Donnez le nom du harceleur et sa photo ou sa description aux responsables de la réception, de la sécurité et des autres services pertinents.
- ☐ Encouragez la victime à déclarer la situation à la police et à obtenir une injonction restrictive, s'il y a lieu.
- ☐ Si la menace est grave, donnez un congé de repos à la victime.
- ☐ Installez des dispositifs d'alarme silencieux ou des interrupteurs au poste de travail de la victime.
- ☐ Fournissez un téléphone cellulaire à la victime.
- ☐ Installez une caméra de surveillance à l'entrée de la zone où travaille la victime.
- ☐ Augmentez les occasions de surveillance naturelle dans la zone de travail de la victime.
- ☐ _____
- ☐ _____

5. Déplacements reliés au travail

Sécurité de la marche à pied

- ☐ Planifiez votre itinéraire et sachez où vous allez.
- ☐ Familiarisez-vous avec le quartier.
- ☐ Prenez un taxi ou demandez à quelqu'un de vous conduire après la tombée du jour ou si votre lieu de travail est dans un endroit peu sûr.
- ☐ Portez des souliers confortables et plats, par exemple des espadrilles.
- ☐ Scrutez votre parcours; soyez conscient de ce qui vous entoure.
- ☐ Ayez une démarche assurée.
- ☐ Tenez la tête droite. Regardez tout autour de vous et examinez les gens pour les évaluer, mais ne les fixez pas du regard.
- ☐ Marchez dans des rues bien éclairées, au centre du trottoir, en évitant les cachettes possibles : buissons, allées, entrées, autos stationnées. Traversez la rue au besoin.
- ☐ Si vous **savez** que quelqu'un vous poursuit :
  - Dirigez-vous directement et rapidement vers un lieu sûr, sans courir ni regarder derrière vous.
  - NE VOUS RENDEZ PAS à votre voiture ni à votre maison.
  - Composez le 911.
- ☐ Si quelqu'un vous aborde, dites « Non merci » d'une voix forte et continuez de marcher.
- ☐ Contournez les gens qui se tiennent en groupe plutôt que de passer parmi eux.
- ☐ Utilisez autant que possible l'entrée principale de votre lieu de travail plutôt que des entrées moins visibles.
- ☐ Si vous empruntez un escalier, assurez-vous qu'il est bien éclairé et que vous pouvez facilement le quitter pour vous mettre en lieu sûr.
- ☐ Fiez-vous à votre instinct si vous avez l'impression qu'il y a quelque chose de louche.

Soyez alerte. NE RÉDUISEZ pas votre capacité de réagir.

NE PAS donner l'impression d'être égaré, par exemple en consultant une carte d'un air perplexe.

NE PAS réduire votre capacité de réagir :
- NE PAS fouiller au fond de votre sac.
- NE PAS porter d'écouteurs.
- NE PAS transporter de porte-documents ou de bagages lourds.

NE PAS transporter d'armes, par exemple du gaz poivré, qui peuvent aussi bien être utilisées CONTRE vous et qui sont interdites par certaines administrations.

- ☐ Tenez fermement les objets que vous transportez en les plaçant sous votre bras ou en bandoulière.
- ☐ Portez un dispositif d'appel de secours :
  - sur votre porte-clés
  - attaché à vos vêtements
- ☐ Déclarez tout incident suspect à votre employeur ou à la police.
- ☐ _____
- ☐ _____

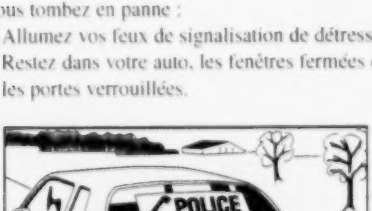
Sécurité en automobile

- ☐ Maintenez votre auto en bon état de marche.
- ☐ Conservez toujours le réservoir d'essence à moitié plein au moins.
- ☐ Vérifiez fréquemment l'état de vos pneus.
- ☐ Avant de quitter dans une auto louée :
  - Informez-vous auprès de l'agent de location des routes sécuritaires à emprunter.
  - Assurez-vous que le réservoir est plein.
  - Assurez-vous que les pneus sont bien gonflés.
  - Verrouillez toutes les portes.
- ☐ Planifiez votre itinéraire. Évitez les quartiers dangereux.
- ☐ Si vous devez traverser des quartiers mal connus, essayez de vous faire accompagner.
- ☐ Adressez-vous à une station-service ou à un magasin pour demander des directions. N'ARRÊTEZ PAS le long de la route.
- ☐ Apportez un téléphone cellulaire avec vous et tenez-le à portée de la main. Programmez votre téléphone pour composer le 911 ou d'autres numéros d'urgence.
- ☐ Fixez un dispositif d'appel de secours à votre porte-clés et utilisez-le au besoin pour attirer l'attention.
- ☐ Verrouillez toujours les portes de votre auto, même quand vous êtes à l'intérieur.
- ☐ Utilisez le système de sécurité de votre auto, si elle est munie de cet équipement.
- ☐ Éloignez-vous de toute personne qui vous rend mal à l'aise.
- ☐ Évitez le contact visuel avec des conducteurs agressifs.
- ☐ Gardez votre calme. Ne réagissez pas à la provocation.
- ☐ Éloignez-vous des conducteurs qui ont un comportement erratique.

NE PAS mettre sur vos clés votre nom, votre adresse ni votre numéro d'immatriculation.

NE PAS ouvrir la fenêtre de votre auto de plus d'un pouce pour parler à un inconnu.

- Si vous soupçonnez que quelqu'un vous suit en auto :
  - Prenez en note le numéro d'immatriculation de cette auto.
  - NE VOUS RENDEZ PAS à votre domicile ni à votre lieu de travail.
  - Rendez-vous à une station-service ou à un poste de police ou d'incendie.
  - Restez dans votre auto.
  - Donnez des coups de klaxon répétés jusqu'à ce que quelqu'un vienne à votre secours.
- Si vous pensez que quelqu'un a fait exprès de vous frapper par derrière :
  - NE SORTEZ PAS de votre auto.
  - Faites signe à l'autre conducteur de vous suivre jusqu'au poste de police ou jusqu'à la station-service la plus rapprochée.
- Si vous tombez en panne :
  - Allumez vos feux de signalisation de détresse.
  - Restez dans votre auto, les fenêtres fermées et les portes verrouillées.



Appelez la police. N'ACCEPTEZ PAS l'aide d'une personne inconnue.

- Mettez dans vos fenêtres des affiches « Appelez la police ».
- NE LEVEZ PAS le capot de votre auto, car ceci vous empêche de voir qui vient.
- N'ouvrez pas votre fenêtre de plus d'un pouce pour parler à quelqu'un d'autre que la police.
- N'ACCEPTEZ PAS l'aide d'un inconnu. Demandez plutôt à la personne d'appeler la police ou votre service de dépannage.
- Quand l'aide arrive, demandez une pièce d'identification.

☐ Assurez-vous qu'il y a toujours quelqu'un qui connaît votre itinéraire et qui vous attend à une certaine heure.

☐ _____

☐ _____

Sécurité dans les terrains de stationnement

- ☐ Stationnez-vous près de l'immeuble, dans un endroit très visible et bien éclairé.
- ☐ Utilisez l'entrée principale. Évitez les entrées et les sorties isolées ou moins visibles.
- ☐ Gardez les objets de valeur, y compris les sacs à main, hors de la vue dans votre auto.
- ☐ Avant de quitter votre auto ou votre lieu de travail, soyez prêt :
  - Ayez vos clés en mains pour ouvrir et fermer les portes.
  - Ayez vos clés d'auto en mains.
  - Ayez un sifflet ou un autre dispositif d'alarme.
- ☐ Préparez la clé appropriée pour ouvrir votre porte d'auto.
- ☐ Si quelqu'un flâne autour de votre auto, évitez-le et rendez-vous à pied en lieu sûr, dans un endroit éclairé d'où vous pouvez appeler la police.
- ☐ En approchant de votre auto, assurez-vous que personne n'est caché dessous.
- ☐ Vérifiez l'intérieur et les alentours de votre auto avant d'y entrer.
- ☐ Une fois dans l'auto, assurez-vous que toutes les portes sont verrouillées et que les fenêtres sont montées.
- ☐ NE MARCHEZ PAS seul en direction ou en provenance de votre auto lorsqu'il fait noir ou dans un quartier dangereux.
  - Faites-vous accompagner par un agent de sécurité ou par quelqu'un d'autre.
  - Ramenez la personne qui vous accompagne à l'entrée principale, pour sa propre sécurité.

- ☐ Si vous êtes obligé de marcher seul vers votre auto :
  - Demandez à un collègue de surveiller par la fenêtre.
  - Envoyez la main à votre collègue en vous rendant à votre auto.
  - Si personne ne surveille vraiment, faites semblant. Envoyez la main à un collègue imaginaire.
- ☐ Scrutez les alentours pour vérifier qu'il n'y a aucun individu menaçant avant de quitter votre auto ou votre lieu de travail. Préparez un plan d'urgence en cas de danger.
- ☐ En approchant à pied de votre auto ou en vous en éloignant :
  - Tenez-vous la tête droite.
  - Soyez alerte et scrutez votre parcours.
  - Traversez cette distance directement et rapidement.
- ☐ Dans un stationnement souterrain, garez-vous près du kiosque ou de la sortie.
- ☐ Sachez où se trouvent les téléphones d'urgence.
- ☐ _____
- ☐ _____

Sécurité dans les transports en commun

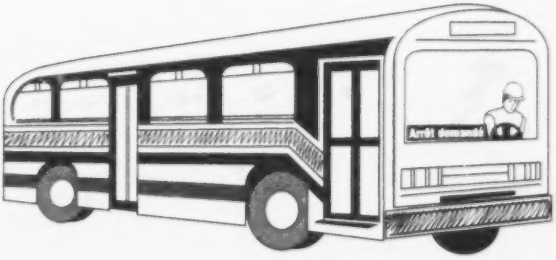
- ☐ Évitez les arrêts d'autobus isolés ou mal éclairés.
- ☐ Apportez un horaire des trains et autobus bien à jour pour ne pas attendre trop longtemps.
- ☐ Planifiez votre itinéraire avant de partir.
- ☐ Soyez à l'arrêt ou à la station juste avant l'heure indiquée sur l'horaire.
- ☐ Demandez à quelqu'un de vous attendre à votre destination.
- ☐ Tard le soir ou aux petites heures du matin, tenez-vous près du préposé à la station de métro en attendant l'arrivée de votre train, puis marchez jusqu'à la plate-forme.
- ☐ Soyez prêt à payer votre passage sans fouiller dans votre portefeuille ou votre sac.
- ☐ Asseyez-vous près du conducteur si vous êtes seul ou s'il est tard le soir.
- ☐ Avertissez le conducteur immédiatement si quelqu'un vous importune ou si vous êtes inquiet pour votre sécurité.
- ☐ Asseyez-vous de manière à pouvoir observer la zone de votre arrêt avant de descendre.
- ☐ N'affichez pas d'objet de valeur.
- ☐ Utilisez le service « Arrêt sur demande » lorsqu'il est offert. Ceci vous permet de descendre ailleurs qu'aux arrêts ordinaires.
- ☐ Si vous voyez quelqu'un de suspect à votre arrêt, ne descendez qu'à l'arrêt suivant.
- ☐ Une fois descendu de voiture, vérifiez si quelqu'un vous suit.

☐ Si vous savez que vous êtes suivi :

- essayez de reprendre l'autobus
- dirigez-vous directement et rapidement vers un lieu sûr, comme un magasin ou une station-service, sans courir ni regarder derrière vous
- composez le 911.

☐ _____

☐ _____



Demandez à quelqu'un de vous attendre à votre destination.

Sécurité en voyage

- ☐ Ne vous encombrez pas inutilement et portez des chaussures confortables qui vous permettent de vous déplacer rapidement.
- ☐ Lisez ou travaillez pendant le voyage, tout en demeurant conscient de votre entourage. Une personne occupée paraît moins vulnérable.
- ☐ Camouflez-vous dans la foule. Tenez-vous près d'un groupe quand vous attendez un taxi, un autobus ou le métro.
- ☐ Prévoyez arriver de clarté, dans la mesure du possible.
- ☐ Planifiez votre itinéraire et vos moyens de transport : taxi, navette, auto louée.

Ne montrez pas votre itinéraire de voyage à un étranger.

☐ Demandez à votre agent de voyage de :
- choisir des hôtels qui accordent beaucoup d'importance à la sécurité de leurs invités
- vous recommander un service de taxi fiable
- vous avertir des us et coutumes si vous voyagez à l'étranger, où de simples gestes peuvent être considérés impolis ou agressifs

☐ Gardez de l'argent dans une poche accessible pour éviter de fouiller dans votre portefeuille ou votre sac pour les menues dépenses.

☐ Ayez toute votre tête. Limitez ou reportez votre consommation d'alcool.

☐ Assurez-vous que vos proches connaissent votre horaire et le numéro de téléphone où vous rejoindre.

☐ Téléphonez à votre domicile ou à votre bureau pour confirmer votre arrivée à destination en sécurité.

☒ **NE PAS** attirer l'attention sur vous en affichant beaucoup d'argent ou des objets de valeur.

NE PAS permettre que des étrangers obtiennent vos itinéraires de voyage.

☐ _____

☐ _____

☐ _____

Sécurité dans les hôtels

- ☐ Assurez-vous que votre hôtel est dans un quartier sécuritaire.
- ☐ Assurez-vous que votre réservation est garantie en cas d'arrivée tardive.
- ☐ Procurez-vous un cadenas de voyage, un avertisseur ou un détecteur de mouvements pour la porte de votre chambre d'hôtel.
- ☐ Demandez une chambre dont la porte est pourvue d'un judas, d'une serrure à pêne dormant et d'une chaîne de sécurité.
- ☐ Assurez-vous que votre chambre ne communique pas avec une chambre voisine.
- ☐ Ne rendez pas votre nom public. Donnez votre carte d'affaire et seulement vos initiales à la réception.
- ☐ Chargez l'hôtel de ne donner votre nom et votre numéro de chambre à personne.
- ☐ Changez de chambre immédiatement si votre numéro de chambre est accidentellement annoncé à haute voix.

- ☐ Si vous vous faites livrer quelque chose (p. ex. aliments, colis), demandez que les articles soient laissés à la réception ou à la conciergerie.
- ☐ Prenez une chambre près des ascenseurs, à un étage où l'accès public est limité.
- ☐ Ne prenez pas une chambre trop près des escaliers et sorties de secours.
- ☐ Si vous sortez en soirée, laissez la lumière allumée et laissez les portes du placard et de la toilette de même que le rideau de la douche ouverts dans votre chambre.
- ☐ Demandez immédiatement une vérification de sécurité si vous remarquez un changement quelconque en revenant à votre chambre.
- ☐ Si vous constatez que la serrure de la porte d'entrée ne fonctionne pas, communiquez avec la réception et exigez une réparation immédiate ou une autre chambre.
- ☐ Assurez-vous que la porte est bien verrouillée chaque fois que vous entrez dans votre chambre ou que vous en sortez. Utilisez tous les moyens de verrouillage à votre disposition.
- ☐ S'il y a des fenêtres ou des portes coulissantes, assurez-vous qu'elles sont bien verrouillées.
- ☐ Si vous logez dans un motel, prenez votre chambre près du bureau ou de la réception et tenez les fenêtres verrouillées.
- ☐ Faites garer votre voiture par un préposé si possible. Ne stationnez vous-même que dans des aires bien éclairées.
- ☐ Utilisez l'entrée principale quand vous rentrez à l'hôtel tard le soir.
- ☐ Mettez tout objet de valeur dans le coffre-fort de l'hôtel.
- ☐ Déclarez toute activité suspecte à la direction de l'hôtel.

NE PAS laisser voir vos clés de chambre en public ni les laisser où elles peuvent facilement être volées.

NE PAS répondre à la porte sans vérifier qui est là. Si la personne répond qu'elle travaille pour l'hôtel, téléphonez à la réception pour confirmer son identité.

NE PAS entrer dans votre chambre si quelqu'un flâne près de votre porte ou si vous soupçonnez que quelqu'un s'y trouve déjà ou que vous êtes suivi.

NE PAS inviter d'étrangers ni de simples connaissances à se rendre à votre chambre. Prenez rendez-vous dans le hall d'entrée ou au restaurant.

NE PAS attirer l'attention sur vous en faisant étalage d'importantes sommes d'argent ou de bijoux de grande valeur.

Section IV

Comportement en cas de violence en milieu de travail

1. **Rapports avec une personne susceptible de poser un acte de violence**
   - *Conseils sur la communication verbale*
   - *Conseils sur la communication non verbale*
   - *Conseils sur la résolution de problèmes*
2. **Interruption d'un comportement inacceptable**
3. **Réaction au harcèlement**
4. **Appel téléphonique offensant ou injurieux**
5. **Réaction au harcèlement électronique**
6. **Appel d'un service d'urgence**
7. **Réaction à une agression physique**
8. **Réaction à une prise d'otage**
9. **Réaction au vol qualifié**
10. **Réaction en cas d'alerte à la bombe**
11. **Procédures de confinement**
12. **Procédures d'évacuation d'urgence**

1. Rapports avec une personne susceptible de poser un acte de violence

Conseils sur la communication verbale

- Accordez toute votre attention à votre interlocuteur pour qu'il sache que vous êtes intéressé à ce qu'il dit.
- Demeurez calme et essayez de calmer votre interlocuteur; NE LAISSEZ PAS sa colère vous envahir.
- Demeurez conscient de votre façon de vous exprimer.
- Parlez lentement, avec douceur et confiance.
- Utilisez un langage simple. Ne faites pas de tournures officielles et n'utilisez pas de termes spécialisés.
- Ne donnez pas d'information très technique ou compliquée lorsque le discours est chargé d'émotions.
- Écoutez attentivement, SANS INTERROMPRE. N'offrez pas de conseil non sollicité et ne critiquez pas.
- Encouragez la personne à parler. NE LUI DITES PAS de se calmer.
- Essayez de comprendre. Posez des questions en prenant soin de les formuler avec une grande politesse, p. ex. « Aidez-moi à comprendre ce qui vous met en colère? »
- Lorsque vous croyez avoir compris, répétez l'essentiel à votre interlocuteur afin qu'il sache que vous avez compris.
- Ayez l'esprit ouvert et demeurez objectif.
- Utilisez le silence pour créer du calme.
- Utilisez les stratégies de temporisation pour donner à la personne le temps de se calmer, p. ex. offrez-lui un verre d'eau (que vous lui présenterez dans un gobelet jetable).

- Sachez reconnaître les fauteurs de troubles et apprenez leurs noms.
- Validez les sentiments de la personne. Indiquez que vous constatez son indignation ou sa colère.

ÉVITER

l'affrontement	*le défi*
l'opposition	*les menaces*
la critique	*la condescendence*

Conseils sur la communication non verbale

- Adoptez une attitude corporelle calme : posture détendue, mains lâches, expression attentive.
- Faites en sorte de garder la voie libre.
- Placez-vous à angle droit plutôt que face à la personne.
- Laissez suffisamment d'espace à la personne. Les distances varient selon la culture, mais une distance de 2 à 4 pieds est considérée adéquate.
- Mettez-vous physiquement au même niveau que la personne. Si elle est assise, essayez de vous pencher, de vous agenouiller ou de vous asseoir plutôt que de lui parler de haut.

NE PAS adopter une position de défi, notamment :
- se placer directement en face de la personne
- poser les mains sur les hanches
- pointer du doigt
- agiter les bras
- croiser les bras

NE PAS fixer votre interlocuteur du regard, car il pourrait le percevoir comme un défi ou un affrontement.

NE PAS faire de mouvements brusques pouvant être perçus comme menaçants.

NE PAS se battre. S'éloigner en marchant ou en courant au besoin pour obtenir l'aide d'un agent de sécurité ou de police.

Conseils sur la résolution de problèmes

- Essayez de vous mettre à la place de l'autre personne pour mieux voir comment résoudre son problème.
- Demandez à la personne si elle a des recommandations à vous faire.
- Répétez à la personne ce qu'elle vient de vous dire pour vous assurer que vous avez bien compris.
- Acceptez la critique dans un esprit positif. Lorsqu'il est possible qu'une plainte soit fondée, admettez que l'autre personne a probablement raison ou que vous avez probablement tort. Lorsqu'une plainte ne semble pas justifiée, posez des questions pour éclaircir la situation.
- Soyez franc. NE FAITES PAS de fausse déclaration ni de promesse que vous ne pouvez pas tenir.
- Connaissez la politique de votre entreprise concernant les plaintes et appliquez-la équitablement.
- Demeurez professionnel et prenez l'autre personne au sérieux. Montrez du respect.
- Demandez de petites concessions bien précises, par exemple si vous pourriez aller vous asseoir ensemble dans un endroit moins fréquenté.
- Divisez le problème ou la question en petites étapes qui peuvent être réglées une à la fois pour que la personne ne se sente pas dépassée par la situation.
- Soyez rassurant et faites remarquer les divers choix qui existent.
- Essayez de retenir l'attention de la personne sur la question dont vous discutez en ce moment.

NE PAS prendre parti ni corroborer de faits déformés.

NE PAS rejeter dès le départ la position ou la demande d'une personne.

NE PAS essayer de négocier avec une personne menaçante. Si nécessaire, mettre fin à l'interaction.

NE PAS faire de promesses que vous ne pouvez respecter.

- Essayez d'empêcher la situation de se détériorer.
- Tentez d'aider la personne à ne pas perdre la face.
- Invoquez les règlements si le comportement inacceptable persiste.
- Sur un ton calme et non menaçant, déclarez simplement que la violence est inacceptable et qu'elle ne saurait être tolérée.
- Décrivez avec calme les conséquences d'un comportement violent ou agressif.
- Suggérez des solutions de remplacement au comportement violent.
- Évitez de donner des ordres ou des instructions conditionnelles.
- Si la situation entraîne une mesure punitive ou une sanction (p. ex. en application des lois et règlements), reportez son application jusqu'à ce que vous ayez de l'aide ou que la situation comporte moins de risques.

Si vous vous sentez menacé

Dans la mesure du possible, essayez poliment et calmement de mettre fin à cet échange, sans ne rien faire qui puisse sembler menaçant.

- Sachez quel appui et quels conseils vous sont offerts pour vous aider à négocier avec une personne difficile.
- Obtenez de l'aide :
  - Envoyez chercher un agent de sécurité ou une personne plus expérimentée.
  - Utilisez un dispositif d'alarme silencieux.
  - Utilisez un code verbal.
- Si vous menacez d'appeler la police, ne manquez pas de le faire.

2. Interruption d'un comportement inacceptable

- Interrompez la conversation poliment, mais fermement.
- Informez la personne que :
  - vous n'aimez pas le ton de la conversation
  - vous n'acceptez pas de traitement offensant ou injurieux
  - vous mettrez fin à la conversation si nécessaire.
- Dites à la personne que vous devrez lui demander de quitter les lieux (ou que vous quitterez vous-même les lieux, si vous n'êtes pas dans vos propres locaux).
- Si le comportement inacceptable persiste, mettez fin à la conversation.
- Demandez à la personne de quitter les lieux ou quittez vous-même les lieux.
- Si la personne n'accepte pas de quitter les lieux, éloignez-vous de cet endroit et informez immédiatement votre gestionnaire ou votre superviseur de l'incident.
- NE REVENEZ PAS sur les lieux de la rencontre si vous croyez que la personne pourrait commettre une agression.
- Avertissez vos collègues et faites-leur quitter cette zone.
- Appelez votre service de sécurité ou la police locale.
- Rédigez un rapport d'incident.

3. Réaction au harcèlement

Si vous croyez être l'objet de tentatives d'intimidation, de discrimination, de victimisation ou de toute autre forme de harcèlement, vous devez procéder comme suit :

- Faites preuve de fermeté et dites au harceleur que son comportement est inacceptable et qu'il doit y mettre fin.
- Tenez à jour un carnet ou un journal des événements quotidiens où vous consignerez :
  - la date, l'heure et la description détaillée de ce qui s'est produit;
  - les noms des témoins;
  - la conclusion de l'incident.

  Rappelez-vous que ce n'est pas seulement le caractère des incidents, mais aussi le nombre, la régularité et plus particulièrement le profil des incidents qui confirment qu'il s'agit de harcèlement.
- Conservez des copies de toutes les lettres, les notes de service, les courriels, les télécopies, etc. envoyés par le harceleur.
- Lorsque des critiques ou des allégations sont formulées contre vous, écrivez au harceleur et demandez-lui de justifier ses critiques et ses allégations par écrit.
- Conservez des copies de toutes les notes et de toutes les lettres se rapportant à votre travail, si la qualité de votre travail est remise en question.
- Signalez les actes de harcèlement à la personne désignée dans la Politique de prévention de la violence au travail de votre entreprise, à votre gestionnaire ou à un membre du service des ressources humaines. Si vos préoccupations ne sont pas prises au sérieux, communiquez avec un cadre à l'échelon suivant de l'organisation.

- Examinez les politiques de l'entreprise en matière de prévention de la violence et de harcèlement, et suivez les directives définies dans ces documents.
- Aménagez un espace plus sécuritaire pour vous dans votre milieu de travail. Passez en revue les sections pertinentes du présent guide et dressez une liste personnelle des mesures que vous pouvez prendre pour améliorer votre situation. Vous pourriez par exemple :
  - réaménagez votre espace de travail de manière à mieux voir les gens qui se dirigent vers vous et à pouvoir quitter les lieux plus rapidement;
  - travaillez de concert avec votre employeur pour repérer les zones où l'éclairage est déficient ou qui posent d'autres risques sur le plan de la sécurité;
  - demandez une formation sur la prévention de la violence adaptée à votre situation particulière, par exemple sur le maniement d'argent comptant, sur le travail avec des patients ou sur les techniques de résolution de problèmes.
- Constituez un réseau d'entraide – composé de membres de votre famille, d'amis, de collègues solidaires, d'organismes de soutien et de centres d'information.
- Ayez recours aux Programmes d'aide aux employés (PAE).
- Comprenez bien, si vous commencez à douter de votre compétence, que ce n'est pas vous qui avez un comportement inacceptable.

- Si votre santé s'en ressent, consignez ce qui suit dans un journal quotidien :
  - tous les symptômes physiques et mentaux;
  - toutes les visites chez votre médecin ou tout autre service de consultation ou de soins de nature médicale;
  - tout traitement ou médicament prescrit.

NE PAS vous blâmer. Ne perdez pas de temps ni d'énergie à vous demander pourquoi vous avez été choisi comme victime.

NE PAS riposter. Vous pourriez vous retrouver dans une situation où vous seriez perçu comme la personne dont le comportement est inacceptable, ce qui entraînerait certainement beaucoup de confusion pour ceux qui doivent évaluer la situation et y réagir adéquatement.

NE PAS poursuivre, sur le lieu de travail, les conversations qui vous rendent mal à l'aise. Excusez-vous et éloignez-vous. Au besoin, dites « Je ne suis pas à l'aise de discuter de cela ».

NE PAS manifester votre approbation ni votre désapprobation face à des propos déformés.

NE PAS tolérer le harcèlement sous aucune de ses formes.

4. Appel téléphonique offensant ou injurieux

- Mettez fin à la conversation poliment, mais fermement.
- Dites à l'interlocuteur que vous mettrez fin à l'appel s'il ou elle ne cesse pas d'utiliser un langage offensant.

Si l'interlocuteur ne cesse pas d'utiliser un langage offensant, mettez fin à l'appel.

- Avisez votre gestionnaire ou votre superviseur de l'incident.
- Si l'auteur de l'appel offensant vous rejoint de nouveau, interrompez la conversation fermement mais poliment et dites-lui que vous acheminerez l'appel à votre superviseur ou à votre gestionnaire, au besoin.
- Rappelez à votre interlocuteur que vous n'acceptez pas de traitement ni de langage offensant.
- Mettez votre interlocuteur en attente et communiquez avec votre superviseur ou votre gestionnaire.
- Dites à votre superviseur ou à votre gestionnaire que l'interlocuteur est en attente.

- Acheminez l'appel à votre superviseur ou à votre gestionnaire.
- La personne en charge devra prendre des mesures appropriées pour résoudre tout malentendu et elle devra rappeler à l'interlocuteur que les propos offensants à l'endroit des employés ne sauraient être tolérés.

Ne manquez pas de prendre en note :

- les mots exacts de la menace ou de l'injure, le cas échéant
- tout accent régional ou ethnique, trouble de la parole, particularités de la voix
- le ton de la voix : coléreux, calme, etc.
- la connaissance que l'interlocuteur semble avoir de vous ou de votre entreprise
- tout bruit de fond ou autre signe qui aiderait à identifier l'interlocuteur.

- Enregistrez l'appel ou utilisez un téléphone mains libres pour que d'autres puissent entendre l'interlocuteur et aider à l'identifier.
- N'oubliez pas que le client peut passer vous voir au bureau si vous ne parvenez pas à résoudre son problème. Prenez donc soin de faire part de cette situation à vos collègues et à votre superviseur, et consignez les paramètres et la teneur de cette conversation téléphonique dans le dossier du client.
- Informez votre fournisseur de services téléphoniques et la police.
- Demandez à votre fournisseur de services téléphoniques s'il offre des services d'affichage ou de dépistage d'appel.
- Rédigez un rapport d'incident.

5. Réaction au harcèlement électronique

Voici comment procéder si quelqu'un vous harcèle par courrier électronique :

- Si vous connaissez le harceleur, dites-lui en termes très clairs que vous ne voulez plus qu'il communique avec vous.
- Une fois que vous avez dit au harceleur que vous connaissez de ne plus communiquer avec vous ou encore si vous recevez une profusion de courriels d'un inconnu, faites intercepter ou filtrer les messages provenant de cet abonné. De nombreux programmes de courrier électronique sont munis d'un logiciel et d'une fonction d'épuration qui supprimeront automatiquement les courriels provenant d'une adresse électronique particulière ou contenant des termes offensants.
- NE PAS répondre à un courriel offensant, non sollicité ou provenant d'un harceleur que vous ne connaissez pas. En répondant à un tel message, vous confirmez que votre adresse électronique est valide et toujours utilisée.
- Consignez les actes de harcèlement dans un registre.
- Sauvegardez, en guise de preuve, toutes les communications injurieuses ou offensantes à la fois en versions électronique et imprimée. NE PAS modifier ni réviser ces communications d'aucune façon.
- Signalez tout harcèlement par courriel ou sur le Web à votre superviseur et/ou au gestionnaire responsable du réseau Internet au sein de votre entreprise et au service de police, si cela est opportun.
- En utilisant votre nom complet comme mot-clef, effectuez une recherche sur le Web pour retracer toute information à votre sujet, ce qui vous permettra au moins de savoir quels renseignements sont diffusés par le réseau, le cas échéant.

- Si vous connaissez la personne qui vous harcèle et qu'elle continue de vous harceler après que vous lui ayez demandé de cesser, communiquez avec le fournisseur de service Internet du harceleur :
  - La plupart de ces fournisseurs ont adopté des politiques précises interdisant l'utilisation de leurs services en vue d'importuner ou de harceler une autre personne;
  - Le fournisseur de service Internet est souvent en mesure de stopper de tels actes en communiquant directement avec le harceleur ou en mettant fin à son abonnement;
  - Le nom de domaine du fournisseur de service est identifié par l'information qui suit le @ (p. ex. nom@résidence.com ou nom@courrier.entreprise.ca). La plupart des fournisseurs ont une adresse électronique du type plaintes@nomdedomaine ou webmestre@ nomdedomaine, où vous pourrez enregistrer une éventuelle plainte.

Voici comment procéder si quelqu'un vous harcèle dans un groupe de discussion :

- Consignez les actes de harcèlement dans un registre.
- Sauvegardez, en guise de preuve, toutes les communications injurieuses ou offensantes à la fois en versions électronique et imprimée. NE PAS modifier ni réviser ces communications d'aucune façon.
- Communiquez avec le gestionnaire du groupe et transmettez-lui les preuves de ce harcèlement. S'il ne répond pas, retirez-vous de ce groupe (c.-à-d. faites supprimer votre adresse électronique de la liste de diffusion du groupe).

Voici comment procéder si quelqu'un vous harcèle dans un groupe de débat public :

- Quittez le réseau ou naviguez sur d'autres sites. Si la situation met votre sécurité en péril, communiquez avec le service de police de votre région.
- Consignez les actes de harcèlement dans un registre.
- Sauvegardez, en guise de preuve, toutes les communications injurieuses ou offensantes à la fois en versions électronique et imprimée. NE PAS modifier ni réviser ces communications d'aucune façon.
- Communiquez avec le gestionnaire du groupe et transmettez-lui les preuves de ce harcèlement. S'il ne répond pas, cessez de participer aux débats de ce groupe.

NE PAS transmettre de message ni répondre à un courriel lorsque vous êtes en colère ou contrarié. Attendez de retrouver votre calme; vous ne voudriez pas être perçu comme le harceleur.

NE PAS vous laisser entraîner dans un affrontement. Vous risquez de déclencher une « flambée » qui peut s'aggraver rapidement.

NE PAS répondre à une flambée d'insultes (provocation en ligne).

NE PAS poursuivre les échanges du type questions et réponses qui vous rendent mal à l'aise.

6. Appel d'un service d'urgence

Confirmer auprès du service de police de votre secteur que les mesures suivantes sont appropriées :

- Évitez tout délai.
- Demeurez calme.
- Composez le 911 ou le numéro des services d'urgence que vous utilisez. Affichez ces numéros bien en vue près du téléphone.
- En réponse à la question du téléphoniste, nommez le service d'urgence que vous désirez joindre, p. ex. police, incendie, ambulance.
- Laissez le téléphoniste diriger la conversation. Des questions sont préparées d'avance pour obtenir l'information critique aussi rapidement que possible.
- Indiquez clairement où vous vous trouvez et où se déroule la situation que vous déclarez, en donnant l'adresse réelle, si vous la connaissez, ou alors le nom de l'entreprise.
- Déclarez brièvement et clairement ce que vous avez observé ou le motif de votre appel.
- Donnez toute précision demandée par le téléphoniste.
- S'il est possible de le faire sans danger, demeurez au téléphone jusqu'à ce que de l'aide arrive, à moins que le téléphoniste ne vous demande de raccrocher.

7. Réaction à une agression physique

Si vous êtes agressé :

Criez : À l'aide! Au secours!

- Faites-vous remarquer. Appelez à l'aide aussi fort que possible. Criez des mots comme AU FEU!, AU SECOURS!, À L'AIDE!
- Si l'on essaie de vous traîner ou de vous entraîner, jetez-vous par terre et roulez sur le sol.
- Donnez un coup de sifflet ou activez tout dispositif d'alarme que vous avez sur vous ou à votre portée.
- Donnez des instructions spécifiques à des témoins oculaires sur la façon de vous aider. Dites, par exemple, « Vous à la chemise jaune, appelez la police. »
- Si quelqu'un s'empare de votre sac à main, votre porte-documents, votre pochette de dépôt bancaire ou un objet quelconque qui vous appartient, NE RÉSISTEZ PAS. Lancez l'objet au sol, aussi loin que possible de l'agresseur, et courez dans la direction opposée en criant : « Au secours!, Au feu!, etc. »
- NE COUREZ PAS après l'agresseur.
- Courez vous réfugier dans le magasin, le bureau ou autre endroit sécuritaire le plus proche.
- Appelez les services de sécurité ou de police immédiatement après l'incident.
- Si l'agression n'est pas assez grave pour justifier l'intervention de la police, informez votre superviseur ou les responsables de votre lieu de travail.
- Rédigez un rapport d'incident.

Soyez sur vos gardes

- Prenez un cours d'autodéfense.
- Essayez d'imaginer comment vous pourriez tirer votre épingle du jeu face à différents genres d'agression. Exercez vos réactions.

8. Réaction à une prise d'otage

Si vous êtes pris en otage :

- Demeurez calme.
- Ne parlez à l'auteur de la prise d'otage que s'il s'adresse à vous.
- Évitez de paraître hostile.
- Si vous devez vous déplacer ou faire un mouvement pour prendre quelque chose, demandez à l'auteur de la prise d'otage s'il vous permet de le faire.
- Ne vous approchez pas des fenêtres ni des portes.
- Jetez-vous par terre s'il y a des coups de feu ou une tentative de sauvetage.
- Appelez la police si cela n'est pas déjà fait.
- Administrez les premiers soins à toute personne blessée, au besoin.
- Décrivez à la police la direction dans laquelle l'auteur de la prise d'otage s'est enfui, l'heure de l'incident, l'apparence de l'agresseur et toute arme ou tout véhicule utilisés.

NE PAS jouer les héros.

NE PAS parler hautainement à l'auteur de la prise d'otage.

NE PAS fixer l'agresseur ni le regarder trop longtemps.

NE PAS temporiser ni discuter. Collaborer pleinement. Écouter attentivement et suivre les instructions données aussi fidèlement que possible.

NE PAS opposer de forte résistance ni recourir à une arme. Éviter de mettre en jeu votre sécurité ou celle de votre entourage.

NE PAS tenter de retenir l'agresseur ni lui faire obstacle s'il essaie de s'en aller.

En cas de prise d'otage sur les lieux de votre travail :

- Eloignez de la zone immédiate toute personne qui n'est pas directement en cause. Assurez- vous que personne n'interviendra par erreur.
- Avisez la police ou la personne en charge sur les lieux de votre travail.
- Prenez en note toute réclamation spécifique faite par l'auteur de la prise d'otage.
- Fournissez toute aide demandée par la police.

9. Réaction à un vol qualifié

- Demeurez calme.
- Agissez comme vous le feriez dans le cas d'une vente à un client. Effectuez la transaction sans délai et sans complication.
- Écoutez attentivement ce que dit le cambrioleur et obéissez-lui.
- Demandez des précisions au cambrioleur, au besoin.
- Ne parlez que pour répondre au cambrioleur. NE DONNEZ PAS d'information non demandée.
- Si vous devez vous étirer pour prendre quelque chose ou vous déplacer d'une façon quelconque, demandez au cambrioleur s'il consent à ce que vous le fassiez.
- S'il y a quelqu'un dans une autre pièce, dites-le au cambrioleur pour qu'il ne soit pas pris par surprise.
- Si le cambrioleur quitte les lieux, remarquez sa grandeur exacte lorsqu'il passe à côté de la règle encadrant la porte de sortie.
- N'actionnez l'alarme qu'après le départ du cambrioleur.
- Verrouillez la porte aussitôt que le cambrioleur quitte les lieux.
- Appelez la police. Ayez toujours à côté du téléphone les numéros du service de police ainsi que le nom et l'adresse de votre entreprise.
- Ne raccrochez pas tant que le policier ne vous dit pas qu'il a tous les renseignements nécessaires.

NE PAS jouer les héros. Obéir à toutes les revendications du cambrioleur. Lui donner tout l'argent et toute la marchandise qu'il demande.

NE PAS fixer le cambrioleur du regard ni le regarder trop longtemps.

NE PAS opposer de forte résistance ni recourir à une arme. Éviter de mettre en jeu votre sécurité et celle des autres employés ou du public.

NE PAS temporiser ni discuter. Collaborer pleinement avec le cambrioleur.

NE PAS tenter de retenir le cambrioleur ni lui faire obstacle s'il essaie de s'en aller.

Après avoir appelé à l'aide :

- Administrez les premiers soins à toute victime.
- Assignez quelqu'un à la porte pour laisser entrer la police ou les autres secouristes.
- Isolez la scène du crime.
- Demandez à tout témoin présent d'attendre que la police arrive. Prenez le nom et l'adresse de tout témoin.
- NE TOUCHEZ à rien que le cambrioleur aurait touché et qui pourrait servir de preuve.

- Prenez des notes sur l'apparence du cambrioleur, ses manières et toute marque distinctive.
- Donnez à la police l'heure du vol et la direction dans laquelle le cambrioleur s'est enfui, décrivez son apparence et toute arme ou tout véhicule utilisés.

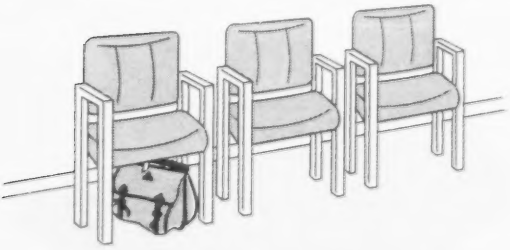
10. Réaction en cas d'alerte à la bombe

Communiquez avec le service de police de votre région pour vous assurer que les mesures suivantes sont bien celles que vous devez prendre.

- Sur réception d'une alerte à la bombe :
  - Écoutez attentivement.
  - Soyez calme et courtois
  - N'INTERROMPEZ PAS la personne qui appelle.
  - Obtenez autant d'information que possible.
  - Activez l'option de dépistage des appels si elle est à votre disposition.
  - Avisez les responsables de votre lieu de travail au moyen du signe entendu pendant que l'interlocu teur est encore à l'appareil.
  - Essayez de garder l'interlocuteur en ligne plus longtemps en posant des questions ou en faisant répéter l'information.
- Prenez note de l'information suivante :
  - date
  - heure
  - durée de l'appel
  - mots exacts de la menace proférée
- Questions à poser à l'interlocuteur :
  - À quelle heure la bombe éclatera-t-elle?
  - Où est la bombe?
  - Quelle est son apparence? (p. ex. colis, faisceau)
  - D'où l'interlocuteur appelle-t-il?
  - Pourquoi avez-vous mis cette bombe?
  - Comment vous appelez-vous?
- Prenez note des caractéristiques suivantes chez l'interlocuteur :
  - sexe (homme ou femme)
  - âge approximatif
  - genre d'accent (nationalité)

- timbre de voix (forte, douce, éraillée, profonde)
- élocution (trouble du langage, lenteur ou vitesse, empâtement)
- diction ou niveau linguistique (excellent, bon, médiocre)
- ton (émotif, fâché, calme, vulgaire)
- bruits de fond (construction, musique, trains)
- l'interlocuteur semblait-il connaître votre entreprise ou vos locaux?
- voix familière

- Prenez toutes les menaces au sérieux.
- Avisez la police.
- Pendant une évacuation suivant une alerte à la bombe :
  - Fouillez votre zone immédiate.
  - NE TOUCHEZ PAS à des objets suspects; signalez leur présence aux autorités.
  - Déverrouillez les tiroirs, les armoires, etc., pour que l'équipe de recherche puisse vérifier s'il y a des objets étranges ou inconnus.
  - Apportez vos objets personnels avec vous, p. ex. porte-documents, sac à main, boîte à lunch.
  - Suivez les directives d'évacuation habituelles.



NE TOUCHEZ PAS aux objets suspects; signalez leur présence aux autorités.

11. Retraite en zone de refuge

Il est question de retraite en zone de refuge lorsque les occupants d'un local doivent se réfugier en lieu sûr, p. ex. dans un bureau ou une salle de cours. Il est ordinairement nécessaire de se retirer dans une zone de refuge lorsqu'il n'est pas possible de quitter les lieux en sécurité.

Dans la zone de refuge

- Demeurez où vous êtes.
- Ne vous approchez pas des fenêtres.
- Fermez les portes, les fenêtres et les stores.
- Verrouillez les portes, si possible.
- Mettez-vous à l'abri.
- Accroupissez-vous ou asseyez-vous sur le plancher.
- Mettez l'affiche « Zone sécuritaire » bien en vue.
- Attendez le signal de fin d'alerte, un signal d'évacuation ou l'arrivée des secouristes.

Conseils administratifs

- Nommez la personne en charge de décider de se retirer en zone de refuge, et une personne suppléante.
- Déterminez qui doit avertir le personnel de se retirer en zone de refuge et la façon dont le message à cet effet doit être communiqué.
- Adoptez un mot de passe ou un signal distinctif pour avertir les employés qu'une retraite en zone de refuge est amorcée.
- Adoptez un signal pour indiquer que tous les employés sont en sécurité dans une zone de refuge.
- Dans les zones à risque élevé, dotez les portes de serrures qui peuvent être fermées ou ouvertes de l'intérieur et de l'extérieur.
- Formez tous les employés en vue d'une éventuelle retraite en zone de refuge.
- Faites des exercices pour mettre à l'épreuve votre programme de retraite en zone de refuge.

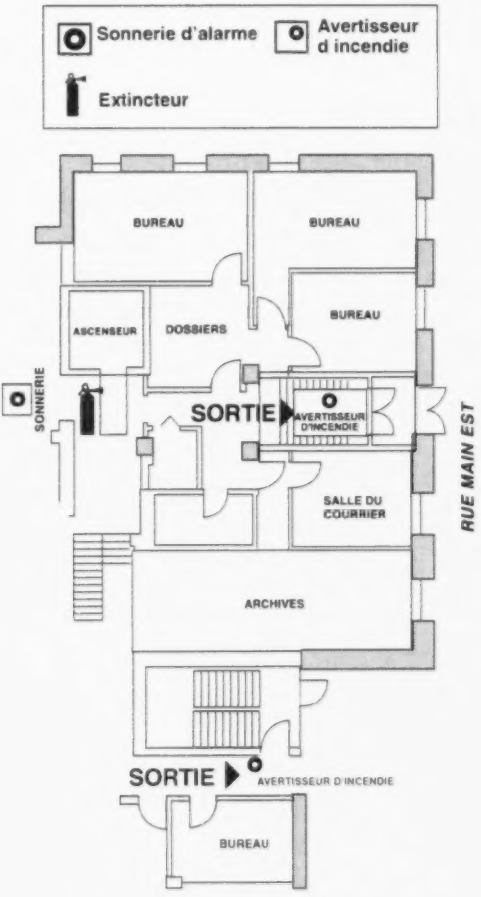
12. Procédure d'évacuation d'urgence

Pendant l'évacuation :

- Demeurez calme.
- Suivez les instructions.
- Rendez-vous rapidement et directement aux lieux de regroupement désignés.
- Signalez votre présence aux responsables.

Conseils administratifs

- Nommez la personne en charge de décider de l'évacuation, et une personne suppléante.
- Déterminez qui doit avertir le personnel de l'évacuation et la façon dont le message à cet effet doit être communiqué.
- Nommez les personnes en charge de s'assurer que tout le monde a quitté les lieux, p. ex. pour vérifier les bureaux, les toilettes et les couloirs.
- Faites une carte des routes d'évacuation et affichez-la à des endroits bien en vue.
- Identifiez les précautions particulières à prendre avant de procéder à l'évacuation :
  - Y a-t-il de l'argent, des articles de valeur ou des articles confidentiels qui doivent être mis sous clé?
  - Y a-t-il des employés handicapés qui ont besoin d'aide pour quitter les lieux?
  - Certains équipements doivent-ils être mis hors de service?
- Désignez un endroit où tous les employés doivent se réunir après avoir quitté l'immeuble.
- Établissez la marche à suivre pour vous assurer que tous les employés sont présents.
- Donnez la formation nécessaire à tous les employés concernant la procédure d'évacuation.
- Faites des exercices pour mettre en pratique votre procédure d'évacuation.



Étudiez les routes d'évacuation de votre immeuble.

Section V

Conclusions

Votre entreprise est-elle préparée?

Erreurs souvent commises concernant les actes de violence

Votre entreprise est-elle préparée?

Avez-vous une politique de prévention de la violence qui traite du problème et suggère des façons générales de le résoudre?

Avez-vous fait une évaluation complète des risques présents qui existe dans votre milieu de travail?

Avez-vous élaboré un programme de prévention de la violence qui tient compte de la conception des lieux de travail, des pratiques administratives avisées et des pratiques sécuritaires?

Avez-vous établi des procédures d'enquête et de déclaration fiables et confidentielles pour tous les actes de violence réels ou éventuels?

Votre entreprise a-t-elle clairement défini les responsabilités et les a-t-elle attribuées à divers membres de la direction et du personnel?

Avez-vous un plan de gestion des incidents graves détaillé et facile à retenir?

Avez-vous mis en place des services d'appui aux victimes?

Les gestionnaires et employés ont-ils reçu la formation nécessaire pour reconnaître, prévenir et réagir correctement en cas d'actes de violence réels ou éventuels?

Révisez-vous régulièrement toutes les mesures qui précèdent pour vous assurer qu'elles correspondent bien à la situation actuelle de votre lieu de travail?

Erreurs souvent commises concernant les actes de violence

Croire que l'entreprise est à l'abri de toute violence.

Ne pas prendre une menace au sérieux.

Ne pas documenter une menace reçue.

Négliger les signes précurseurs.

Omettre de fournir les services d'aide appropriés.

Passer outre aux mesures disciplinaires.

Ne pas mettre en application la politique de prévention de la violence.

Section VI

Réglementation sur la santé et la sécurité au travail

1. Canada
2. États-Unis
3. Sources de renseignements et de conseils juridiques

1. Canada

Vue d'ensemble

La réglementation sur la santé et la sécurité au travail (SST) a pour but de protéger les employés contre les risques qui existent au travail. Elle trace les grandes lignes des droits et des responsabilités de l'employeur, du superviseur et de l'employé.

Selon la loi, vous et votre employeur êtes conjointement responsables du respect de la réglementation relative à la santé et à la sécurité en milieu de travail.

Que prévoit la réglementation SST?

Le gouvernement fédéral et les provinces ont chacun leur propre réglementation SST. Les détails varient légèrement d'une administration à l'autre, mais les éléments fondamentaux sont les mêmes.

Dans la plupart des administrations canadiennes, la réglementation SST renferme une disposition de *responsabilité générale* voulant que les employeurs prennent toutes les précautions raisonnables pour protéger la santé et la sécurité de leurs employés.

1. Responsabilités du gouvernement

- veiller à la mise en pratique de la réglementation sur la santé et la sécurité; inspecter les lieux de travail
- diffuser l'information
- promouvoir la formation, l'éducation et la recherche

2. Droits et responsabilités des employés

Droits des employés :

- refuser de faire un travail dangereux
- participer à des activités favorisant la santé et la sécurité au travail en collaboration avec le comité mixte SST ou le représentant santé sécurité

- connaître les risques réels et éventuels présents dans son milieu de travail

Responsabilités des employés :

- travailler conformément aux termes de la loi sur la SST et des règlements qui s'y rattachent
- utiliser les équipements et vêtements de protection individuelle selon les indications de l'employeur
- déclarer les dangers qui existent sur les lieux de travail

3. Responsabilités du superviseur

- s'assurer que les employés utilisent les équipements de protection spécifiés
- aviser les employés des dangers réels et éventuels
- prendre toutes les précautions raisonnables, compte tenu des circonstances, pour protéger les employés

4. Responsabilités de l'employeur

- constituer et maintenir un comité mixte santé sécurité ou faire désigner par les employés au moins une personne pour les représenter en matière de santé et de sécurité
- prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer la sécurité des lieux de travail
- informer les employés de tout danger éventuel et leur donner la formation nécessaire pour travailler en sécurité
- fournir des équipements de protection individuelle et s'assurer que les employés savent comment les utiliser convenablement
- déclarer immédiatement au ministère responsable de la santé et de la sécurité toute blessure grave
- donner à tous les employés la formation nécessaire sur l'emploi, la manutention, le stockage et l'élimination des substances dangereuses en toute sécurité, ainsi que sur les réactions appropriées en cas d'urgence.

5. Comité mixte de santé et sécurité (CMSS)

- doit se composer de représentants de l'employeur et des employés
- au moins la moitié des membres du comité doivent représenter les employés
- doit se réunir au moins tous les trois mois; tous les mois dans certaines administrations
- la présidence doit être partagée entre un représentant des employés et un représentant de l'employeur
- les représentants des employés sont élus ou choisis par les employés ou par leur syndicat

6. Rôle du comité mixte de santé et sécurité

- agir à titre consultatif
- définir les risques et obtenir de l'information
- recommander des mesures correctives
- aider à résoudre les situations de refus de travailler
- participer aux enquêtes sur les incidents et aux inspections des lieux de travail

7. Refus de travailler

Vous pouvez refuser de travailler si vous avez des raisons de croire que la situation de travail présente un danger pour vous-même ou pour un collègue.

- Vous devez déclarer à votre superviseur votre refus de travailler et donner les raisons qui vous poussent à croire que la situation est dangereuse.
- Vous, votre superviseur et un membre du CMSS ou le représentant SST ferez enquête.
- Vous retournez au travail si le problème est résolu.
- Si le problème n'est pas résolu, un représentant gouvernemental en matière de santé et de sécurité au travail est appelé.
- Votre superviseur peut vous affecter à d'autres tâches de façon provisoire.
- L'inspecteur fera enquête et rendra une décision.

8. *Arrêt de travail*

La réglementation sur l'arrêt de travail s'applique seulement en Ontario. Des membres certifiés du comité de santé et de sécurité peuvent enjoindre l'employeur de suspendre le travail si toutes les conditions suivantes s'appliquent :

- Il y a infraction à la réglementation sur la santé et la sécurité.
- L'infraction constitue un danger ou un risque pour les employés.
- Tout délai à maîtriser le danger ou le risque peut entraîner des conséquences graves pour la sécurité des employés.

Votre comité de santé et de sécurité pourra vous donner des détails sur les procédures d'arrêt de travail.

Réglementation visant la violence

La réglementation canadienne comporte une *disposition de responsabilité générale* sur la SST qui prévoit la protection des employés contre un risque connu de violence en milieu de travail.

La Colombie-Britannique et la Saskatchewan ont adopté des règlements spécifiques sur la violence en milieu de travail et le ministère du Travail de la Nouvelle-Écosse a annoncé son intention d'adopter un tel règlement. De façon générale, les règlements de ces administrations exigent que l'employeur :

- effectue une évaluation du risque
- établisse une politique de prévention de la violence.

S'il existe un risque de violence dans le milieu de travail, l'employeur doit :

- établir des pratiques et méthodes de travail visant à réduire ou à éliminer ce risque
- établir des procédures de déclaration, d'enquête et de documentation des actes de violence

- fournir des renseignements pertinents et de la formation aux employés

La Nouvelle-Écosse a publié des lignes directrices et l'Alberta a établi un code de santé et de sécurité au travail en matière de prévention de la violence en milieu de travail. Ces documents proposent des procédures semblables à celles décrites ci-dessus.

Pour de l'information plus détaillée, veuillez consulter les documents suivants :

- L'Occupational Health and Safety Act de la Saskatchewan (Loi sur la santé et la sécurité au travail), article 14, et l'Occupational Health and Safety Regulation (règlement sur la santé et la sécurité au travail), article 37
- La Workers Compensation Act de la Colombie-Britannique (loi sur l'indemnisation des travailleurs) et l'Occupational Health and Safety Regulation (règlement sur la santé et la sécurité au travail), articles 4.27 à 4.31 (Rég. de C.-B. 296/97)
- L'Occupational Health and Safety Code de l'Alberta (code sur la santé et la sécurité au travail), partie 27, articles 389 à 392
- Le guide Violence in the Workplace: A Guideline (Violence en milieu de travail : ligne directrice) du ministère de l'Environnement et du Travail de la Nouvelle-Écosse, division de la santé et de la sécurité au travail

Le *Code canadien du travail* spécifie que les employés ayant des responsabilités de supervision ou de gestion doivent prendre les mesures prévues par les règlements pour réprimer la violence dans le lieu de travail (Code canadien du travail, partie II, alinéa 125(1)(z.16). Le règlement en matière de prévention de la violence en milieu de travail est en cours de préparation.

Le Manitoba a adopté un règlement désigné « Règlement sur les travailleurs qui effectuent du travail en isolement » (105/88 R) qui relève de sa Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail et qui traite de la victimisation par violence criminelle. Ce règlement ne vise pas seulement les employés qui se trouvent seuls sur les lieux de travail, mais aussi ceux qui ne sont pas sous la surveillance directe de leur employeur, par exemple dans une aire isolée d'un grand immeuble regroupant de nombreux occupants.

D'autres provinces se sont également dotées de règlements sur les employés travaillant seuls, qui exigent de façon générale que des mesures soient prises pour assurer le bien-être des employés et leur donner les moyens d'appeler à l'aide. Consultez les autorités compétentes dans votre région pour obtenir des précisions.

2. États-Unis

Aperçu général

Aux États-Unis, on désigne couramment la réglementation en matière de santé et de sécurité au travail par l'acronyme *OSHAct*. C'est l'*Occupational Safety and Health Administration (OSHA)* qui est responsable de l'administration de l'*OSHAct*.

Cette loi ne s'applique pas aux quatre catégories suivantes de travailleurs :

- les travailleurs autonomes
- les exploitants agricoles qui n'emploient que les membres de leur famille immédiate
- les travailleurs régis par une autre réglementation
- les fonctionnaires de chaque État et des administrations locales.

Les règlements pris en vertu de l'*OSHA* sont publiés sous le Titre 29 du *Code of Federal Regulations* comme suit :

- *29 CFR Part 1910 — Occupational Safety and Health Standards*
- *29 CFR Part 1926 — Construction Standards*

Ces normes fixent les limites d'exposition et définissent les méthodes de surveillance des niveaux d'exposition, les méthodes de surveillance médicale et les mesures de protection.

Obligations des employeurs

L'*OSHAct* impose deux grandes obligations aux employeurs :

- Les employeurs doivent fournir un lieu de travail exempt de tout danger dont on sait qu'il cause ou peut causer la mort ou des lésions ou dommages physiques graves aux employés.
- Les employeurs doivent se conformer aux normes de santé et de sécurité au travail prescrites par la Loi.

Obligations des employés

Les employés doivent se conformer aux normes, règles, règlements et décrets en matière de santé et de sécurité au travail applicables à leur conduite et à leurs actions.

Principales dispositions

Voici quelques-unes des principales dispositions de *l'OSHAct* :

- Il faut veiller, dans la mesure du possible, à ce que tous les employés travaillent dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité.
- Les employeurs doivent tenir des dossiers exacts sur les expositions aux matières potentiellement toxiques ou aux agents physiques dangereux, et informer leurs employés des résultats de la surveillance des niveaux d'exposition.
- Le processus d'inspection doit comporter des visites aux employés pendant les heures de travail ou des entrevues avec les employés.
- Des mécanismes doivent être mis en place pour examiner toute allégation de violation des normes, à la demande de tout employé ou représentant d'employés, pour notifier des citations et pour établir les sanctions financières à imposer aux employeurs.

Réglementation sur la violence aux États-Unis

La *disposition sur la responsabilité générale* de l'*OSHAct* vise les menaces de violence connues.

L'*OSHA* a publié des lignes directrices pour aider les employés à se prémunir contre la violence dans l'industrie des soins de santé et dans l'industrie du commerce au détail pour les travailleurs de nuit. La mise en pratique de ces lignes directrices par les employeurs est volontaire.

Certains États ont adopté une réglementation spécifique pour combattre la violence en milieu de travail, par exemple :

La Californie a adopté une réglementation précise (S.B. 198) exigeant que les entreprises établissent des programmes de prévention des blessures occasionnées par le travail, prévoyant notamment :

- une évaluation des risques pour la sécurité dans l'entreprise
- la déclaration et la conduite d'une enquête sur les cas d'agression physique
- la correction des situations dangereuses
- la formation des employés
- l'établissement d'un plan d'action en cas d'urgence

Cet État a aussi une loi spécifique sur la lutte contre la violence dans les hôpitaux.

Dans l'État de Washington, la loi *Industrial Safety and Health* est assortie de règlements spécifiques sur la prévention du crime intitulé « Late Night Retail Workers Crime Prevention » qui prévoient notamment :

- la formation sur la prévention des vols et des crimes
- de mesures spécifiques visant à rendre le commerce moins attrayant pour les cambrioleurs

La Floride a aussi adopté une réglementation sur la violence contre les détaillants intitulée « *Convenience Business Security Act* ».

Cette liste ne saurait être exhaustive. D'autres États peuvent avoir proposé ou adopté une réglementation spécifique contre la violence en milieu de travail. Consultez les autorités de votre région pour obtenir des conseils précis.

Réglementation générale contre la violence

La plupart des administrations en Amérique du Nord ont adopté une réglementation sur le harcèlement avec menaces, les menaces, le harcèlement et l'agression physique. Communiquez avec les autorités compétentes de votre région pour vous informer des lois spécifiques s'appliquant à la violence.

3. Sources de renseignements et de conseils juridiques

Ministères du gouvernement canadien principalement chargés de la santé et de la sécurité au travail

À l'échelle nationale

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST)

Services aux clients

Tél. : (905) 570-8094
Sans frais : 1-800-668-4284 (Canada et É.-U. seulement)
Fax : (905) 572-2206
Courriel : serviceclientele@cchst.ca
Site Web : www.cchst.ca

Service des demandes de renseignements
(Réponses GRATUITES à vos questions SST!)

Tél. : (905) 572-4400
Sans frais : 1-800-263-8466 (Canada seulement)
Fax : (905) 572-4500
Courriel : renseignements@cchst.ca
Site Web Réponses SST : www.cchst.ca/reponsessst

Administration fédérale

Programme du travail
Développement des ressources humaines Canada
Ottawa, Ont. K1A 0J2
Renseignements généraux
Sans frais:1-800-O-Canada (1-800-622-6232)
Bureaux régionaux et de district
Site Web: www.hrdc-drhc.gc.ca/menu/profile_searchs.html
www.hrdc-drhc.gc.ca/common/workplaces.html

Administrations provinciales

Alberta

Workplace Health and Safety
Alberta Human Resources and Employment
9940-106 Street
Edmonton, Alb. T5K 2N2
Renseignements généraux: (780) 415-8690
Centre d'appels: 1-866-415-8690
Fax: (780) 422-3730
Courriel: whs@gov.ab.ca
Site Web: www.gov.ab.ca/hre/whs/

Colombie-Britannique

Workers' Compensation Board of British Columbia
6951 Westminster Highway (Richmond, BC)
B.P. 5350, Station Terminal
Vancouver, C.-B. V6B 5L5
Renseignements sur la santé et sécurité au travail
Ligne d'information sur la prévention
Téléphone: (604) 276-3100
Sans frais en C.-B.: 1-888-621-7233 (SAFE)
Signalement d'urgence des accidents Santé et sécurité:
Sans frais en C.-B. :1-888-621-7233 (SAFE)
Téléphone après les heures ouvrables:1-866-922-4357
Site Web: www.worksafebc.com

Manitoba

Division de la sécurité et de l'hygiène du travail
Travail et Immigration Manitoba
200-401 York Avenue
Winnipeg, Man. R3C 0P8
Renseignements généraux: (204) 945-3446
Appels sans frais au Manitoba seulement: 1-800-282-8069
Après les heures ouvrables: (204) 945-0581
Fax: (204) 945-4556
Site Web: ww.gov.mb.ca/labour/safety/index.fr.html

Nouveau-Brunswick

Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick

500, rue Beaverbrook
Fredericton, N.-B. E3B 5X4
Renseignements généraux : (506) 453-2467
Sans frais au N.-B.: 1-800-442-9776
Courriel: prevention@whscnb.ca
Fax: (506) 453-7982
Site Web: www.whscc.nb.ca/

Terre-Neuve et Labrador Department of Labour

Department of Labour

Confederation Building, 4th Floor, West Block
PO Box 8700
St. John's, T.-N. A1B 4J6
Renseignements généraux: (709) 729-7420
Sans frais à T.-N.: 1-800-563-5471
Fax: (709) 729-3445
Site Web: www.gov.nf.ca/labour/

Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

Commission des accidents du travail des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut

PO Box 8888
Yellowknife, T.N.-O. X1A 2R3
Renseignements généraux: (867) 920-3888
Sans frais: 1-800-661-0792
Fax: (867) 873-4596
Courriel: yellowknife@wcb.nt.ca
Site Web: http://www.wcb.nt.ca/home.htm

Iqaluit

PO Box 669
Iqaluit, NU X0A 0H0
Téléphone: (867) 979-8500
Fax: 1-800-877-404-4407
Courriel: iqaluit@wcb.nt.ca
Site Web: www.wcb.nt.ca/home.html

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Department of Environment and Labour
Occupational Health and Safety Division
5151 Terminal Rd., 6th Floor
PO Box 697
Halifax, N.-É. B3J 2T8
Renseignements généraux: (902) 424-5400
Sans frais en N.-É.: 1-800-952-2687
Fax: (902) 424-5640
Courriel: labrohs@gov.ns.ca
Site Web: http://www.gov.ns.ca/enla/ohs/

Ontario

Ministère du Travail
Direction de la santé et de la sécurité au travail
655 Bay St., 14th Floor
Toronto, Ont. M7A 1T7
Renseignements généraux: (416) 326-7770
Sans frais en Ontario: 1-800-268-8013
Fax: (416) 326-7761
Courriel: webohs@mol.gov.on.ca
Site Web: www.gov.on.ca/lab/

Île-du-Prince-Édouard

Workers' Compensation Board of PEI
Occupational Health and Safety Division
PO Box 757, 14 Weymouth Street
Charlottetown, Î.-P.-É. C1A 7L7
Renseignements généraux: (902) 368-5680
Sans frais à l'Î.-P.-É.: 1-800-237-5049
Fax: (902) 368-5696
Site Web: www.wcb.pe.ca

Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST)
CP 6056, succursale Centre-ville
Montréal, Qc H3C 4E1
Téléphone: (514) 906-3060
Sans frais au Québec: 1-800-667-7585
Fax: (514) 906-3062
Site Web: www.csst.qc.ca

Saskatchewan

Ministère du Travail de la Saskatchewan
Division de la santé et de la sécurité au travail
1870, rue Albert
Regina, Sask. S4P 3V7
Sans frais en Saskatchewan: 1-800-567-7233
Fax: (306) 787-2208
Courriel: webmaster@lab.gov.sk.ca
Site Web: www.labour.gov.sk.ca/

Bureau de Saskatoon:
Téléphone: (306) 933-5042
Sans frais: 1-800-667-5023
Fax: (306) 933-7339

Territoire du Yukon

Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon
401 Strickland Street
Whitehorse, Yn Y1A 5N8
Renseignements généraux: (867) 667-5645
Sans frais au Yukon: 1-800-661-0443
Fax: (867) 393-6279
Courriel: worksafe@gov.yk.ca
24-hour Emergency Line for Reporting Serious Workplace Accidents and Injuries: (867) 667-5450
Site Web: http://www.wcb.yk.ca/francais/

Pour obtenir une liste à jour des sources de référence pertinentes, visiter le site http://www.cchst.ca/reponsessst/information/govt.html

Agences fédérales SST aux États-Unis

US Environmental Protection Agency (EPA)

Ariel Rios Building
1200 Pennsylvania Avenue N.W.
Washington, DC 20460
Téléphone: (202) 272-0167
Site Web: www.epa.gov

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)

4676 Columbia Parkway
Cincinnati, OH 45226-1998
Sans frais aux É.-U.: 1-800-35-NIOSH (1-800-356-4674)
À l'extérieur des É.-U.: (513) 533-8328
Courriel: eidtechinfo@cdc.gov
Site Web: www.cdc.gov/NIOSH/homepage.html

Occupational Safety & Health Administration (OSHA)

200 Constitution Ave., NW
Washington, DC 20210
Téléphone: (202) 693-2000
Sans frais (signalement des urgences):
1-800-321-OSHA (6742)
Site Web: www.osha.gov

Voici une liste des bureaux régionaux:

Bureaux régionaux de l'OSHA

Région 1:
Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island, and Vermont, US Dept. of Labor—OSHA
JFK Federal Building, Room E340
Boston, MA 02203
Téléphone: (617) 565-9860
Fax: (617) 565-9827
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r01.html

Région 2:
New Jersey, New York, and Puerto Rico, Virgin Islands, USA Dept. of Labor—OSHA
201 Varick St., Rm. 670
New York, NY 10014

Téléphone: (212) 337-2378
Fax: (212) 337-2371
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r02.html

Région 3:
District of Columbia, Delaware, Maryland, Pennsylvania, Virginia and West Virginia, USA Dept. of Labor—OSHA
The Curtis Center-Suite 740 West
170 S. Independence Mall West
Philadelphia, PA 19106-3309
Téléphone: (215) 861-4900
Fax: (215) 861-4904
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r03.html

Région 4:
Alabama, Florida, Georgia, Kentucky, Mississippi, North Carolina, South Carolina, and Tennessee, USA Dept. of Labor—OSHA
61 Forsyth St. SW
Atlanta, Georgia 30303
Téléphone: (404) 562-2300
Fax: (404) 562-2295
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r04.html

Région 5:
Illinois, Indiana, Michigan, Minnesota, Ohio, and Wisconsin, USA Dept. of Labor—OSHA
230 South Dearborn St., Rm. 3244
Chicago, IL 60604
Téléphone: (312) 353-2220
Fax: (312) 353-7774
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r05.html

Région 6:
Arkansas, Louisiana, New Mexico, Oklahoma, and Texas, USA Dept. of Labor—OSHA
525 Griffin St., Rm. 602
Dallas, TX 75202
Téléphone: (214) 767-4731
Fax: (214) 767-4693
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r06.html

Région 7:
Iowa, Kansas, Missouri, and Nebraska, USA Dept. of Labor—OSHA
City Center Square
1100 Main St., Suite 800
Kansas City, MO 64105
Téléphone: (816) 426-5861
Fax: (816) 426-2750
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r07.html

Région 8:
Colorado, Montana, North Dakota, South Dakota, Utah, and Wyoming, USA Dept. of Labor—OSHA
1999 Broadway, Suite 1690
P.O. Box 46550
Denver, CO 80202-6550
Téléphone: (303) 844-1600
Fax: (303) 844-1616
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r08.html

Région 9:
Samoa, Arizona, California, Guam, Hawaii, Nevada, and Trust Territory of the Pacific Islands, USA Dept. of Labor—OSHA
71 Stevenson Street St.
4th Floor, Suite 420
San Francisco, CA 94105
Téléphone: (415) 975-4310
Fax: (415) 975-4319
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r09.html

Région 10:
Alaska, Idaho, Oregon, Washington, USA Dept. of Labor—OSHA
1111 Third Avenue, Suite 715
Seattle, Washington 98101-3212
Téléphone: (206) 553-5930
Fax: (206) 553-6499
Site Web: www.osha.gov/oshdir/r10.html

Section VII

Principaux ouvrages consultés pour la rédaction du présent guide

Principaux ouvrages consultés pour la rédaction du présent guide

Guidelines for the Safety of Staff from the Threat of Armed Robbery. Wellington, N.Z.: N.Z. Department of Labour, 1995

Violence in the Workplace: Risk Factors and Prevention Strategies. (Current Intelligence Bulletin: 57). Cincinnati, Ohio: National Institute for Occupational Safety and Health, 1996

Recommendations for Workplace Violence Prevention Programs in Night Retail Establishments. Washington, D.C.: U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration, 1998

Violence at work: A guide for employers. Sheffield, U.K.: Health and Safety Executive, 1996

Health Services Advisory Committee. *Violence to staff in the health services*. Sheffield, U.K.: Health and Safety Commission, 1987

Harrison, R., ed. *Violence in the workplace*. (Occupational Medicine: State of the Art Reviews: Vol. 11, no. 2). Philadelphia: Hanley & Belfus Inc., 1996

Minor, M. *Preventing Workplace Violence: Providing a Safe Work Environment*. Menlo Park, Calif.: Crisp Publications, 1995

Kinney, J.A. *Violence at Work: How to make your company safer for employees and customers*. Toronto: Prentice Hall, 1995

Poyner, B., et al. *Violence to staff: A basis for assessment and prevention*. Sheffield, U.K.: Health and Safety Executive, 1986

Take Care: How to develop and implement a workplace violence prevention program : A guide for small business. Vancouver, B.C.: Workers' Compensation Board of British Columbia, 1995

Ministry of Women's Equality. *Keeping Women at Work Safe.* Victoria, B.C.: Ministry of Small Business, Tourism and Culture, n.d.

Surviving the Workplace Jungle: Workbook/Video Guide, Appendices and Facilitator's Guide. Victoria, B.C.: SWJ Productions Ltd., 1995

Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Workers. Washington, D.C. : U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration, 1996

Annexes

1. Exemple d'un questionnaire d'évaluation des risques
2. Exemple d'une formule d'inspection
3. Exemple d'une formule de déclaration

Exemple d'un questionnaire d'évaluation des risques

1) Avez-vous déjà fait l'objet de langage abusif en tant qu'employé de votre compagnie? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Dans l'affirmative, avez-vous déclaré l'incident? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Votre déclaration, le cas échéant, était-elle :
☐ **verbale?** ou ☐ **par écrit?**

Quelle était la relation entre vous et l'auteur du langage abusif?
☐ **compagnon de travail** ☐ **client**
☐ **membre du public** ☐ **autre (préciser)**

---

2) Avez-vous déjà fait l'objet d'écrits abusifs en tant qu'employé de votre compagnie? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Dans l'affirmative, avez-vous déclaré l'incident? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Votre déclaration, le cas échéant, était-elle :
☐ **verbale?** ou ☐ **par écrit?**

Quelle était la relation entre vous et l'auteur des écrits abusifs?
☐ **compagnon de travail** ☐ **client**
☐ **membre du public** ☐ **autre (préciser)**

---

3) Avez-vous déjà fait l'objet d'une menace de violence physique en tant qu'employé de votre compagnie? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Dans l'affirmative, avez-vous déclaré l'incident? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Votre déclaration, le cas échéant, était-elle :
☐ **verbale?** ou ☐ **par écrit?**

Quelle était la relation entre vous et l'auteur de la menace de violence physique?
☐ **compagnon de travail** ☐ **client**
☐ **membre du public** ☐ **autre (préciser)**

Suite

4) Avez-vous déjà fait l'objet d'une agression physique en tant qu'employé de votre compagnie? ☐ **Oui** ☐ **Non**
Dans l'affirmative, avez-vous déclaré l'incident? ☐ **Oui** ☐ **Non**
Votre déclaration, le cas échéant, était-elle :
☐ **verbale?** ou ☐ **par écrit?**

Quelle était la relation entre vous et l'agresseur?
☐ **compagnon de travail** ☐ **client**
☐ **membre du public** ☐ **autre (préciser)**

5) Vous arrive-t-il de travailler :

seul ou en petit nombre? ☐ **Oui** ☐ **Non**

dans un milieu communautaire? ☐ **Oui** ☐ **Non**

tard le soir ou aux petites heures du matin? ☐ **Oui** ☐ **Non**

6) La violence est-elle une cause d'inquiétude pour vous dans votre milieu de travail? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Quelle est la source de votre inquiétude?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Croyez-vous que la possibilité de violence représente un risque :
☐ **élevé?** ☐ **moyen?** ☐ **faible?**

Exemple d'une formule d'inspection

Endroit _____ **Immeuble** _____
Étage _____ **Secteur** _____
Date _____ **Heure** _____
Nom (facultatif) _____

Terrain de stationnement

Les entrées et les sorties sont-elles bien marquées? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Les affiches de sécurité nécessaires sont-elles en place (« Verrouillez votre auto », « Patrouille de sécurité sur les lieux »)? ☐ **Oui** ☐ **Non**

L'éclairage est-il suffisant? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Les dispositifs d'alarme sont-ils bien marqués? ☐ **Oui** ☐ **Non**

L'accès au stationnement est-il limité au moyen de cartes codées? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Y a-t-il des voitures de la compagnie dans le stationnement après les heures de travail normales? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Dans l'affirmative, y a-t-il un enclos de sécurité pour ces voitures? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Y a-t-il eu des vols d'autos dans le stationnement? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Périmètre de l'immeuble

Votre entreprise est-elle située près d'immeubles ou de commerces qui présentent un risque élevé de violence (bars, banques)? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Votre immeuble est-il parfois visité par des personnes qui s'adonnent à la violence, au crime ou à la toxicomanie? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Votre immeuble est-il situé dans un quartier où beaucoup de crimes sont commis? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Y a-t-il des signes de vandalisme? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Y a-t-il beaucoup d'établissements industriels dans votre quartier? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Êtes-vous isolé de tout autre immeuble? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Suite

Y a-t-il des graffitis sur les murs ou les immeubles? ☐ **Oui** ☐ **Non**

L'éclairage est-il suffisant à l'extérieur de l'immeuble? ☐ **Oui** ☐ **Non**

L'entrée de l'immeuble est-elle bien éclairée? ☐ **Oui** ☐ **Non**

L'entrée de l'immeuble est-elle exempte de végétation dense et bien visible de la rue? ☐ **Oui** ☐ **Non**

L'éclairage extérieur est-il vérifié avant la tombée du jour? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Les dépôts d'ordures, les dépendances et les équipements que les employés utilisent sont-ils :

– dans des endroits bien en vue? ☐ **Oui** ☐ **Non**

– près de l'immeuble principal et sans possibilités de cachette? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Y a-t-il un aménagement paysager ou des buissons qui empêchent de voir ou qui peuvent servir de cachette? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Contrôle de l'accès

Combien d'entrées publiques y a-t-il à votre immeuble? _____

Est-il possible d'en réduire le nombre? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Votre immeuble est-il rattaché à un autre? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Dans l'affirmative, l'accès à votre immeuble est-il contrôlé? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Partagez-vous votre immeuble avec d'autres entreprises? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Dans l'affirmative, l'accès à votre aire est-il contrôlé? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Y a-t-il un système qui alerte les employés de la présence d'un intrus? ☐ **Oui** ☐ **Non**

L'aménagement des bureaux permet-il de distinguer clairement les aires publiques des aires privées? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Utilisez-vous des cartes ou des clés pour limiter l'accès à l'immeuble ou à certaines aires? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Avez-vous adopté un système visant à réduire la distribution des cartes ou des clés d'accès? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Changez-vous immédiatement les codes ou les serrures si une carte ou une clé est perdue? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Suite

Système de sécurité

Vos locaux sont-ils pourvus d'un système de sécurité? ☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, le bon fonctionnement de ce système est-il vérifié régulièrement (tests mensuels)? ☐ Oui ☐ Non

Votre système de sécurité est-il adéquat? ☐ Oui ☐ Non

Avez-vous des gardes de sécurité ou un service d'accompagnement sur les lieux? ☐ Oui ☐ Non

Avez-vous affiché des messages indiquant que les lieux sont pourvus d'un système de sécurité? ☐ Oui ☐ Non

Avez-vous installé des caméras de surveillance et des miroirs aux endroits pouvant avoir un effet dissuasif? ☐ Oui ☐ Non

Réception

Votre aire de réception est-elle facilement identifiable et accessible? ☐ Oui ☐ Non

Votre réceptioniste et votre personnel de vente peuvent-ils facilement voir arriver les visiteurs et les clients? ☐ Oui ☐ Non

L'aire de réception et le comptoir des ventes sont-ils bien visibles pour les autres employés? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il toujours quelqu'un à votre réception? ☐ Oui ☐ Non

Les gens de l'extérieur peuvent-ils parfois pénétrer dans l'immeuble quand il n'y a personne à la réception? ☐ Oui ☐ Non

La réception est-elle le premier point de contact pour les visiteurs? ☐ Oui ☐ Non

Avez-vous une politique concernant l'accueil, l'identification et l'accompagnement des visiteurs? ☐ Oui ☐ Non

La réception remplit-elle bien le rôle de vérification pour fins de sécurité? ☐ Oui ☐ Non

Est-ce que votre réceptionniste travaille parfois seul(e)? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il un bouton d'appel en cas d'urgence dans l'aire de réception? ☐ Oui ☐ Non

Suite

Dans l'affirmative, une procédure d'intervention a-t-elle été mise en place? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il dans l'aire de réception des objets, outils ou équipements qui peuvent être lancés ou servir d'arme? ☐ Oui ☐ Non

Panneaux d'affichage

Y a-t-il à l'entrée de l'immeuble une carte indiquant où vous vous trouvez? ☐ Oui ☐ Non

À l'intérieur des locaux, y a-t-il des affiches indiquant comment obtenir de l'aide au besoin? ☐ Oui ☐ Non

Sinon, quelles sont les affiches nécessaires et où devraient-elles être installées? _____

_____

Les aires privées sont-elles clairement distinguées des aires accessibles aux visiteurs ☐ Oui ☐ Non

Les règlements s'appliquant aux visiteurs sont-ils clairement affichés? ☐ Oui ☐ Non

Les sorties sont-elles bien indiquées? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il d'autres endroits où il devrait y avoir des indications de sortie? ☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, quels sont ces endroits? _____

Les affiches sont-elles posées de manière à ce que tous puissent bien les voir? ☐ Oui ☐ Non

Sinon, où ces affiches se trouvent-elles? _____

Les heures d'affaires sont-elles convenablement affichées? ☐ Oui ☐ Non

Les affiches précisent-elles qu'aucune drogue ni objet de valeur et que très peu d'argent comptant sont conservés sur place? ☐ Oui ☐ Non

Impression générale sur l'affichage :
☐ médiocre ☐ insatisfaisant ☐ satisfaisant ☐ bon ☐ très bon

Quelles autres affiches devrait-on ajouter? _____

_____

Suite

Pratiques de travail

Est-ce que vous ou vos collègues :

- travaillez avec le public? ☐ Oui ☐ Non
- travaillez avec de l'argent, des objets de valeur ou des médicaments? ☐ Oui ☐ Non
- effectuez des inspections ou veillez à l'application des règlements? ☐ Oui ☐ Non
- donnez des soins, des services, des conseils ou une formation académique? ☐ Oui ☐ Non
- travaillez avec des personnes instables ou imprévisibles? ☐ Oui ☐ Non
- travaillez dans un débit d'alcool? ☐ Oui ☐ Non
- travaillez seul ou en petit nombre? ☐ Oui ☐ Non
- travaillez en milieu communautaire? ☐ Oui ☐ Non
- conduisez un véhicule dans le cadre de votre emploi? ☐ Oui ☐ Non
- travaillez tard le soir ou aux petites heures du matin? ☐ Oui ☐ Non
- utilisez le transport en commun dans le cadre de votre travail? ☐ Oui ☐ Non
- voyagez en-dehors de votre ville ou de votre pays? ☐ Oui ☐ Non
- logez dans des hôtels? ☐ Oui ☐ Non

Note : Si vous avez répondu « Oui » à l'une des questions sur les pratiques de travail, vous feriez bien de réviser vos procédures organisationnelles à la lumière des conseils donnés aux sections III.4 et III.5 du présent guide.

Éclairage

Listez les aires où l'inspection a révélé un éclairage inadéquat (trop ou pas assez de lumière) : _____

_____

_____

Les sources de lumière sont-elles bien distancées? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il des lumières qui ne fonctionnent pas? ☐ Oui ☐ Non
Dans l'affirmative, où sont-elles? _____

Pouvez-vous accéder aux principaux contacts réglant l'éclairage? ☐ Oui ☐ Non
Dans l'affirmative, où sont-ils situés? _____

Suite

Escaliers et sorties

Les sorties indiquent-elles où elles débouchent? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il des aires pouvant servir de cachettes au bas des escaliers? ☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, où sont-elles? _____

L'éclairage est-il adéquat? ☐ Oui ☐ Non

Est-il possible d'éteindre les lumières dans les escaliers? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il plus d'une voie de sortie? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il des voies de sortie qui limitent la capacité de s'échapper? ☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative où sont-elles? _____

Les portes menant aux escaliers se verrouillent-elles derrière vous :

Durant les heures de travail normales? ☐ Oui ☐ Non

Après les heures de travail normales? ☐ Oui ☐ Non

Endroits où il serait possible d'être coincé

Y a-t-il des pièces inutilisées qui devraient être verrouillées? ☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, où sont-elles? _____

Y a-t-il des petites aires bien définies où vous êtes hors de vue, par exemple :

☐ baies de portes
☐ cages d'escaliers
☐ _____
☐ aires de stockage non verrouillées
☐ ascenseurs
☐ _____

Surveillance naturelle

Y a-t-il des objets ou des structures qui vous bloquent la vue? ☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, quelqu'un pourrait-il se cacher derrière ces objets ou structures? ☐ Oui ☐ Non

Où sont ces objets ou structures? _____

Les fenêtres demeurent-elles exemptes d'affiches publicitaires ou autres pouvant obstruer la vue? ☐ Oui ☐ Non

Suite

Qu'est-ce qui pourrait améliorer la visibilité?

☐ matériaux transparents (vitrages) ☐ miroirs

☐ fenêtres dans les portes ☐ angles arrondis

☐ moins d'arbustes ☐ autre _____

Les membres du public peuvent-ils approcher les employés de face seulement? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Employé travaillant seul

Au moment de l'inspection, y avait-il des aires isolées? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Dans l'affirmative, où? _____

Dans de telles aires, y a-t-il un téléphone ou une affiche indiquant où vous diriger pour obtenir de l'aide? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Dans de telles aires, à quelle distance se trouve la personne la plus rapprochée qui pourrait entendre un appel à l'aide _____ (pieds ou mètres)

Avez-vous fait poser des alarmes ou des boutons de secours? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Les alarmes ou boutons de secours sont-ils facilement accessibles? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Vérifiez-vous périodiquement le bon fonctionnement des alarmes et boutons de secours? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Combien de personnes (à part les inspecteurs) étaient présentes au moment de l'inspection? _____

Est-il facile de prévoir à quels moments il y aura des gens aux alentours? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Prévision des déplacements

Serait-il facile pour quelqu'un de prévoir vos déplacements?
☐ **très évident** ☐ **quelque peu évident** ☐ **impossible à prévoir**

Y a-t-il une autre voie de sortie bien éclairée et bien fréquentée qui pourrait servir? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Pouvez-vous voir ce qu'il y a à l'autre bout de chaque couloir ou passage? ☐ **Oui** ☐ **Non**
Sinon, à quels endroits? _____

Suite

Les couloirs et passages ont-ils des alcoves ou des coins où quelqu'un pourrait se cacher pour vous attendre? ☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative à quels endroits? _____

Ascenseurs

Pouvez-vous voir clairement s'il y a quelqu'un dans l'ascenseur avant d'y entrer? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il un téléphone ou un bouton de secours dans chaque ascenseur? ☐ Oui ☐ Non

Une procédure est-elle en place sur la façon de réagir en cas d'urgence dans un ascenseur? ☐ Oui ☐ Non

Toilettes

L'accès du public aux toilettes est-il contrôlé? ☐ Oui ☐ Non

Les lumières dans les toilettes peuvent-elles être éteintes? ☐ Oui ☐ Non

Quelqu'un vérifie-t-il les toilettes avant de fermer l'immeuble? ☐ Oui ☐ Non

Salles d'entrevue

Avez-vous une salle séparée pour les entrevues et les rencontres? ☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, la surveillance naturelle est-elle possible? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il un système d'alarme dans cette salle? ☐ Oui ☐ Non

Le mobilier est-il disposé de manière à permettre une sortie rapide? ☐ Oui ☐ Non

Bureaux individuels

Certains employés sont-ils exposés à un risque de violence plus élevé? ☐ Oui ☐ Non

Suite

Leur mobilier est-il disposé de manière à
- permettre une sortie rapide? ☐ Oui ☐ Non
- maintenir une distance minimale(env. 4 à 6 pieds) entre eux et leurs visiteurs? ☐ Oui ☐ Non

Ont-ils en leur présence un minimum d'objets qui peuvent être lancés ou utilisés comme armes? ☐ Oui ☐ Non

Ces bureaux sont-ils pourvus de vitres incassables qui permettent une bonne surveillance naturelle? ☐ Oui ☐ Non

Aide d'urgence

Un numéro à composer en cas d'urgence a-t-il été adopté pendant les heures de travail normales? ☐ Oui ☐ Non

Après les heures de travail normales? ☐ Oui ☐ Non

Les numéros d'urgence sont-ils affichés sur les téléphones? ☐ Oui ☐ Non

Des téléphones d'urgence sont-ils accessibles dans toutes les aires de travail? ☐ Oui ☐ Non

*Sinon, où faudrait-il ajouter des téléphones d'urgence?*_____

Avez-vous une salle protégée où les employés peuvent se réfugier en cas d'urgence? ☐ Oui ☐ Non

Cette salle est-elle munie d'un téléphone et d'une porte verrouillable de l'intérieur? ☐ Oui ☐ Non

Formation

Les employés ont-ils reçu une formation concernant les méthodes de travail se rapportant à leur fonction? ☐ Oui ☐ Non

Les employés ont-ils reçu une formation concernant la façon de réagir aux actes de violence auxquels ils peuvent être exposés? ☐ Oui ☐ Non

Les employés ont-ils reçu une formation concernant la façon de signaler les personnes ou les incidents suspects? ☐ Oui ☐ Non

Suite

Points à améliorer

Quelles sont les améliorations que vous aimeriez apporter? (Au besoin, utilisez une page séparée.)

Impressions générales

Dans le tableau suivant, cochez la case qui correspond à votre évaluation du niveau de sécurité dans chaque domaine.

	Beaucoup de sécurité	Sécurité satisfaisante	Neutre	Sécurité non satisfaisante	Manque important de sécurité	S.o.
Stationnement						
Périmètre de l'immeuble						
Entrée principale						
Autres entrées						
Ascenseurs						
Escaliers						
Passages et couloirs						
À votre étage						
À votre bureau						
Autre						

Exemple d'une formule de déclaration

CONFIDENTIELLE

Formule de rapport d'un acte de violence

Date de la déclaration : _____

Date de l'incident : _____

Jour de la semaine où l'incident s'est produit : _____

Heure à laquelle l'incident s'est produit : _____

Employé

Nom : _____

Adresse au travail : _____

Emploi/fonction : _____

Service/secteur : _____

Âge : _____ ☐ Homme(s) ☐ Femme(s)

Que faisiez-vous au moment où l'incident s'est produit?

_____

_____

Auteur(s) de l'acte de violence

Nom(s) : _____

Adresse(s) : _____

Âge(s) : _____ ☐ Homme(s) ☐ Femme(s)

Signalement : _____

_____

Relation entre l'employé et l'auteur de l'acte de violence
☐ compagnon de travail ☐ patient ☐ client ☐ étudiant
☐ membre du public ☐ autre (préciser) _____

Autres détails (p. ex. consommation de drogue ou d'alcool, possession d'une arme) : _____

_____

Motif apparent : _____

Suite

CONFIDENTIELLE

Témoin(s)

Nom : _____

Adresse _____

Nom : _____

Adresse _____

Détails de l'incident

Genre d'incident (lésion physique, langage abusif, comportement menaçant, menaces verbales, menaces écrites, dommages matériels, personnels ou autres)

_____

Endroit où l'incident s'est produit :
(fournir un dessin si possible) _____

_____

Suites de l'incident : (agresseur appréhendé, police appelée, blessure mortelle, soins médicaux nécessaires, premiers soins administrés, heures de travail perdues, choc émotif ou détresse, mesures juridiques prises) :

_____

Autre information pertinente :
(remplir au besoin) _____

_____

Facteurs concurrents : _____

_____

Événements pertinents ayant précédé l'incident _____

_____

Mesures correctives/préventives proposées : _____

_____

Soumettre la présente déclaration à :

Nom : _____

Titre : _____

Endroit : _____

Autres titres publiés dans cette série

Santé sécurité de l'entretien des terrains Guide format poche à l'intention des entrepreneurs jardiniers ou paysagistes et des travailleurs de pépinière.

Santé sécurité du travail au froid Guide format poche renseignant les gens qui travaillent à l'extérieur sur des aspects de leur santé et de leur sécurité.

L'ergonomie au bureau Aide les travailleurs de bureau à reconnaître les risques ergonomiques et à prendre des mesures correctives.

Santé sécurité des travailleurs scolaires Guide format poche à l'intention des enseignants, des concierges, des administrateurs et des agents de conseils scolaires.

Santé sécurité des services alimentaires Guide format poche sur tous les aspects de la sécurité touchant les industries de la préparation des aliments et de la restauration.

Santé sécurité des travailleurs d'entrepôt Guide format poche pour les gens qui travaillent dans les entrepôts, salles de stocks ou magasins et dans l'industrie du transport.

Santé sécurité sur la qualité d'air des locaux Guide format poche sur la question de l'air ambiant; explique tout ce que les occupants d'un local doivent savoir pour assurer leur confort et protéger leur santé.

Prévention de la violence en milieu de travail Guide format poche; ressource essentielle pour savoir se prémunir contre la violence en milieu de travail.

Santé sécurité du soudage Guide format poche pour aider les travailleurs à reconnaître les risques de maladie et de blessure occasionnés par les travaux de soudage et à savoir comment se protéger.

Guide de référence pour les comités de santé et de sécurité Guide pratique pour la formation efficace et le fonctionnement des comités santé sécurité.

Mesures antibruit dans l'industrie : Guide de base Aide les employeurs et travailleurs à reconnaître et prévenir les problèmes de bruit, et à mettre au point des programmes de conservation de l'ouïe.

Le mieux-être en milieu de travail Ce guide fournit des étapes pratiques et suggère des programmes sur la santé et le mieux-être en milieu de travail. Vous pourrez intégrer une ou plusieurs initiatives à votre cadre de travail actuel.

Guide de planification des mesures d'urgence Ce manuel vous aidera à mettre au point un plan d'action complet en cas d'urgence, quelle que soit la taille de votre entreprise.

La moisissure dans le milieu de travail : Guide de base Ce manuel contient de l'information sur les types de moisissure que les travailleurs peuvent trouver sur les lieux de travail; il décrit aussi des façons de prévenir les problèmes de santé que représente la moisissure.

Pour vous renseigner sur ces titres :

905-570-8094 ou **1-800-668-4284**

Fax : 905-572-2206 Courriel : serviceclientele@cchst.ca
Site web : http://www.cchst.ca

Le CCHST...

Réponses confidentielles et gratuites à vos demandes de renseignements

Réponses SST au site web du CCHST

905-570-8094 ou **1-800-668-4284**
Fax : 905-572-2206 Courriel : serviceclientele@cchst.ca
Site web : www.cchst.ca

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
135 rue Hunter est, Hamilton, Ontario, Canada, L8N 1M5